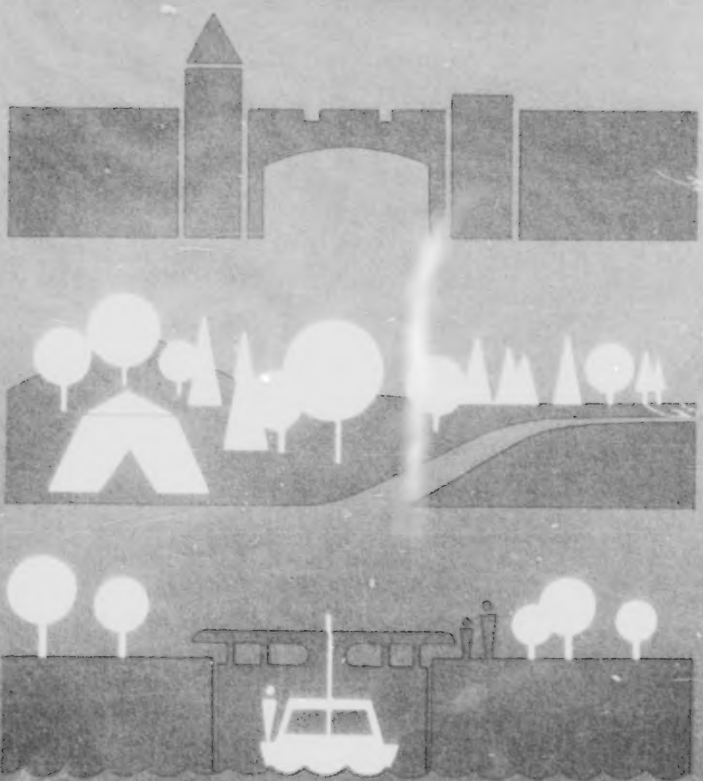


Environnement Canada
Service canadien des parcs

Environment Canada
Canadian Parks Service

Canada

ÉTUDE SUR LES VISITEURS ET LEURS BESOINS

au lieu historique national des FORTIFICATIONS-DE-QUÉBEC

RAPPORT DE RECHERCHE

Mars 1990
Numéro d'enregistrement:
DOE/PKS-006-03132

Solange Dion
Section politiques et recherche
Division recherche et développement
Service des parcs
Environnement Canada
Région de Québec

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

SOMMAIRE DES RÉSULTATS i

PROBLÉMATIQUE vii

INTRODUCTION 1

1.0 ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES 4

1.1 La population visée 4

1.2 Le plan de sondage et l'échantillonnage 5

1.3 Les questionnaires et les autres instruments de mesure .. 7

1.4 Les résultats de la collecte des données 9

1.5 Le traitement et l'analyse des données 12
1.5.1 L'analyse des données sur la fréquentation 12
1.5.2 Le traitement et l'analyse de contenu des questionnaires 15

2.0 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE 18

2.1 La fréquentation du site 18
2.1.1 L'estimation de la fréquentation en 1988 19
2.1.2 L'utilisation des principaux secteurs 26
2.1.3 La méthode d'estimation de la fréquentation pour les années à venir 30

2.2 Le profil des visiteurs 30
2.2.1 Le lieu de résidence 31
2.2.2 La langue 33
2.2.3 La taille du groupe 35
2.2.4 L'âge 38
2.2.5 La scolarité 39

2.3 Le contexte de la venue au site 41
2.3.1 La raison et la durée du voyage 41
2.3.2 Le séjour dans la région de Québec 44
2.3.3 L'importance de la visite des murs de Québec 48
2.3.4 Les autres attraits touristiques visités 50

PAGE

2.4 **La visite du site** 54
2.4.1 La fréquence de visite du site 56
2.4.2 Les raisons de fréquentation des lieux 61
2.4.3 La durée de visite des lieux 64
2.4.4 L'appréciation des services utilisés 66
2.4.5 Les éléments les plus et les moins appréciés 68

2.5 **Les attentes des visiteurs** 73
2.5.1 Pour des services dans une des langues officielles 74
2.5.2 Pour des activités ou services additionnels 75
2.5.3 Les commentaires ou autres suggestions exprimés 84

2.6 **Les suggestions s'adressant à d'autres organismes du milieu touristique** 86

3.0 CLIENTÈLES ET SEGMENTS PARTICULIERS 90

CONCLUSION 94

BIBLIOGRAPHIE 97

ANNEXES

1. Cartes des fortifications avec secteurs d'enquête et de fréquentation
2. Les questionnaires et autres instruments de recherche
3. Tableaux de résultats
4. Description des régions administratives du Québec

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Une étude, menée auprès des visiteurs rencontrés au lieu historique national des Fortifications-de-Québec, a permis de mieux connaître la clientèle qui fréquente les parcs, les promenades, les belvédères et la terrasse situés le long ou au-dessus des remparts de Québec. Cette étude, comportant deux volets principaux, visait à redéfinir une méthode d'estimation de la fréquentation et à la documenter, ainsi qu'à qualifier cette fréquentation en termes de profil de visiteurs et de visite au lieu historique national.

L'observation réalisée et l'analyse des données sur la fréquentation des lieux ont permis d'estimer que plus de 2 311 818 visites d'environ une heure trente-neuf minutes ont été effectuées par le public visiteur entre la mi-mai et la mi-octobre 1988. Si plus de 76 % des visiteurs fréquentent la terrasse Dufferin, 45 % et 31 % se rendent aussi sur la promenade des Gouverneurs et au parc Montmorency. Les secteurs adjacents à la terrasse, où l'on passe en moyenne 55 minutes, sont d'ailleurs ceux où la durée de visite est la plus élevée; celle-ci est de 52 minutes au Jardin des Gouverneurs, de 41 minutes au parc Montmorency et de 32 minutes à la promenade des Gouverneurs.

Les informations obtenues grâce à ce volet de la recherche menée auprès des visiteurs des fortifications de Québec répondent à un grand nombre de préoccupations soulevées lors de l'analyse du plan directeur récemment adopté par la région du Québec.

Qui sont ceux qui effectuent ces visites ?

La majorité des personnes qui visitent les sites d'intérêt le long des murs de Québec proviennent de l'extérieur de la province; en effet, 54 % des visites sont effectuées par des touristes résidant ailleurs au Canada (15%), aux États-Unis (24%), en France (7%) ou dans un autre pays (8%). Les Québécois qui fréquentent les remparts de Québec demeurent dans la ville

même de Québec dans une proportion de 14 % et ailleurs dans la région métropolitaine de recensement de Québec (RMRQ) dans une proportion de 10 %; les visiteurs en provenance de la RMRQ permettent de caractériser la clientèle régionale du site alors que la clientèle touristique regroupe tous les visiteurs d'autres provenances (76%). Onze pour cent des visiteurs tels qu'on les rencontre dans les parcs et belvédères aménagés résident dans la région administrative de Montréal (06).

Alors que les visiteurs québécois et étrangers, mais d'autres pays que les États-Unis, s'expriment majoritairement en français (95% et 61%), les autres Canadiens et les Américains abordent plutôt les Québécois dans la langue de Shakespeare (84% et 97%).

La plupart des visiteurs se présentent sur le site en groupes composés d'adultes seulement; moins de 20 % comptent un ou plusieurs enfants parmi les membres du groupe. La clientèle touristique compte une plus grande proportion de groupes de type familial (22%) que la clientèle régionale (9%). La taille moyenne de tous les groupes en visite aux fortifications est de 5,3 personnes en moyenne; celle-ci varie selon le type de groupe de 3 à 45 personnes en moyenne.

Taille des groupes de visiteurs

Groupe d'adultes	3,0 personnes
Groupe de type familial	4,7 personnes
Groupe organisé de touristes	26 personnes
Groupe organisé (socio-culturel)	45 personnes

La majorité des visiteurs des fortifications sont âgés de plus de 34 ans (52%); 13 % des visites sont réalisées par des personnes âgées de 65 ans et plus. Selon leur provenance, le profil de l'âge des visiteurs varie; celui

de la clientèle touristique présente une distribution décentrée à droite vers les 35 ans et plus comparativement au profil d'âge de la clientèle régionale.

Les visiteurs de la clientèle des 12 ans et plus bénéficient d'un niveau de scolarité plutôt élevé; 53 % des visiteurs ont entre 13 et 18 années de scolarité où 28 % ont atteint le grade universitaire et 25 % le niveau post-secondaire; 15 % disent avoir complété plus de 18 années de scolarité.

Que viennent-ils faire à Québec ?

En voyage d'agrément pour la plupart, les usagers des remparts visitent Québec dans le cadre d'un voyage de plus de 3 jours pour la majorité (55%); la durée moyenne de leur voyage est d'environ 11 jours alors que le séjour moyen dans la région de Québec dépasse rarement 4 jours peu importe la provenance des touristes.

La majorité des visiteurs des fortifications font appel au secteur commercial pour l'hébergement durant leur voyage ou déplacement (56%). L'automobile et l'autobus sont les moyens les plus utilisés par les visiteurs du site pour se rendre à Québec.

Dépassant ces préoccupations pratiques, les visiteurs considèrent plutôt leur visite le long des murs de Québec comme une étape que comme une fin en soi lors de leur venue à Québec ou dans le Vieux-Québec; même, 40 % des visiteurs avouaient n'avoir aucunement prévu cette visite à leur itinéraire. D'ailleurs, on peut s'interroger sur leur connaissance réelle des lieux puisqu'en 1988, la plupart des visiteurs croyaient possible de longer les murs pour faire le tour du Vieux-Québec alors qu'une discontinuité dans le mur persiste entre le secteur du parc de l'Artillerie et celui de la côte du Palais depuis de nombreuses années.

En plus des secteurs fréquentés des fortifications de Québec, les visiteurs du Vieux-Québec visitent surtout les Plaines d'Abraham, la Citadelle de

Québec et la Place-Royale; parmi les quelques sites énumérés lors de l'interview, ces derniers ont effectivement été pointés le plus souvent par les visiteurs des fortifications.

Comment ils visitent...fréquentent...les fortifications ?

Cinquante-six pour cent des visiteurs affirment avoir déjà fréquenté les remparts de Québec auparavant; à l'intérieur d'un même séjour dans la région de Québec, les touristes estiment aussi fréquenter les remparts à au moins deux occasions. La clientèle régionale qui visite les fortifications évalue le faire en moyenne 20 fois par année; toutefois, en tenant compte des habitudes de fréquentation des visiteurs réguliers comparativement aux visiteurs occasionnels, cette fréquence de visite de la part des résidents de la RMRQ passerait à 12 visites en moyenne, ce qui demeure élevée comme mesure de fréquentation annuelle. Ainsi, les résultats de l'analyse des segments de marché différenciant les usagers occasionnels des réguliers permettent d'estimer à 839 192 visiteurs différents, les personnes qui ont réalisé les 2 311 818 visites au lieu historique national des Fortifications-de-Québec entre le 15 mai et le 15 octobre 1988.

Quatre-vingt-sept pour cent de ces visites effectuées le sont dans le cadre d'une activité de nature récréative comme la marche, l'observation du panorama ou la détente dans un environnement agréable. Aussi peu que 15 % des visites trouvent leur fondement ou une partie importante de leur justification dans la raison d'être même du site des fortifications de Québec qu'est le caractère historique de ce site patrimonial.

Si la durée moyenne de fréquentation du lieu historique national est estimée à une heure 39 minutes, les visiteurs croient y passer 2 heures ou plus dans une proportion de 63 %; leur tendance à surestimer leur durée de visite est confirmée par leur façon de visiter les sites d'intérêt le long des remparts

de Québec en circulant, au hasard, autant dans les rues que sur les terrains associés au lieu historique national et ce, tout au cours de leur journée ou demi-journée de visite intra-muros.

Les quelques services offerts par l'organisme responsable de la gestion du site, lorsqu'ils sont soumis au jugement des visiteurs, recueillent des appréciations très positives. Outre les panneaux d'information historique lus par plus de 47 % des visiteurs, les autres services ou installations ont été appréciés par moins de 10 % des visiteurs; il est permis de croire que ce plafond comporte plusieurs difficultés d'interprétation en termes d'évaluation des services actuellement offerts par le Service canadien des parcs.

En somme, ce qui est le plus apprécié sur le site des fortifications de Québec, c'est cette atmosphère que dégage l'ensemble des lieux qui le constituent et le panorama exceptionnel qui y est accessible; le cachet du Vieux-Québec, la préservation de celui-ci, le maintien des aménagements et d'un environnement de qualité pour la détente et la promenade constituent les préoccupations les plus souvent exprimées par les visiteurs des fortifications de Québec.

Pour la quasi-totalité des visiteurs, la nature du site tel qu'il se présente à la fin des années '80 en fait un lieu indéfinissable en termes de parc circonscrit ou de lieu historique national offrant une gamme de services appropriés à sa raison d'être.

Si les attentes du visiteur dépassent rarement l'identification des facettes et des facteurs qui assurent une qualité de visite à l'intérieur d'un immense parc urbain à caractère panoramique évident, il ne faut pas s'en étonner puisque tout dans son comportement et ses attitudes actuelles démontre une connaissance plutôt restreinte des services ou des activités possibles pour favoriser l'interprétation globale des événements passés et de la vie dans ces murs aux siècles derniers.

PROBLÉMATIQUE

Les fortifications, ouvrages défensifs de 4,6 kilomètres ceinturant la vieille ville, font de Québec une ville unique en Amérique du Nord. Site de l'arrondissement historique inscrit par l'UNESCO à la liste du patrimoine mondial, ce lieu historique national comprend plusieurs parcs urbains aménagés pour la détente, des couloirs pour les piétons ainsi que des belvédères sur les murs de pierre constituant les remparts de Québec. Les principaux parcs ou endroits significatifs sont le parc Montmorency, la terrasse Dufferin, le Jardin des Gouverneurs, la promenade des Gouverneurs, la poudrière de l'Esplanade, le secteur de la côte du Palais et la rue des Remparts.

L'analyse de la fréquentation et de l'utilisation du site réalisée en 1980 s'était appuyée sur la constitution d'une base de données d'observation par échantillonnage ponctuel, soit certains jours, certaines heures et certains secteurs observés, et sur la variation de l'achalandage touristique observé dans plusieurs endroits touristiques situés à l'intérieur des murs entre le début du mois de mai et la Fête du Travail. L'analyse alors réalisée s'était avant tout employée à estimer la fréquentation saisonnière minimale des piétons en termes d'utilisation des sentiers et terrasses durant certaines heures de la journée.

Des besoins pour de l'information plus désagrégée et davantage valide ont été identifiés pour plusieurs projets de mise en valeur de ces lieux. Ainsi, des données fiables sur les principaux intéressés, les visiteurs de la fortification de Québec, sont devenues un des enjeux de la collecte réalisée à l'été 1988. Un autre impératif a été la révision de la méthode d'estimation de la fréquentation dans le but de produire des estimés mensuels fiables qui rendent compte de la fréquentation totale en termes de visites de tous les terrains associés au lieu historique national des Fortifications-de-Québec.

INTRODUCTION

Le présent rapport de recherche traite de l'ensemble des étapes franchies en regard de l'étude réalisée au cours de l'été 1988 auprès des visiteurs des fortifications de Québec. La présentation des résultats des analyses complétées, à partir des interviews réalisées avec les promeneurs tout au long de l'été à propos du circuit de visite ou de leur profil socio-démographique en tant que visiteur de la fortification, constitue cependant l'objet principal de ce document et donc, la partie sur laquelle une emphase particulière est perceptible; les sections abordant les aspects méthodologiques sont ainsi davantage des résumés d'autres documents existants dont la liste est présentée en bibliographie.

Les deux objectifs principaux de la recherche étaient d'étayer la révision de la méthode d'estimation de la fréquentation des lieux et d'établir le profil des visiteurs et de leurs attentes.

Les statistiques de fréquentation requises pour la révision de la méthode d'estimation ont trait **à la nature de l'utilisation** réalisée dans les endroits observés et **à sa durée**; on veut estimer le nombre d'**entrées** sur les lieux sans égard au but de l'entrée, le nombre de **visites** qui sont des entrées réalisées afin d'apprécier le patrimoine ou pour se récréer et le nombre d'**heures-visites** calculées à partir de la durée moyenne de la visite (Source : Directive de gestion 1.2.6, Statistiques de fréquentation, mars 1989). Au lieu historique national des Fortifications-de-Québec, toute entrée effectuée sur certains terrains qui lui sont associés lorsqu'elle est faite pour une raison qui comporte une dimension d'appréciation du patrimoine ou de récréation effective, donc un motif qui n'est pas uniquement l'accomplissement du travail ou la traversée d'endroits de transit normalement fréquentés par des visiteurs, est définie comme une visite; par contre, la fréquentation de secteurs différents ou des mêmes secteurs mais à plusieurs reprises durant la même journée par des visiteurs est considérée comme des ré-entrées et n'augmente donc pas le nombre de visites. Une **entrée**,

définie dans la directive comme «l'entrée d'une personne dans une unité déclarante durant les périodes de dénombrement, sans égard au but de l'entrée», élargit le concept de fréquentation des lieux aux personnes y travaillant comme employés du service ou pour quelque autre organisme ainsi qu'à celles, principalement des résidents de la région de Québec, qui circulent sur les terrains du Service canadien des parcs avec des intentions autres que l'appréciation du patrimoine ou la récréation; toutes les entrées de personnes entrant à nouveau au cours de la même visite n'ont pu être estimées de façon valable en raison des caractéristiques géographiques du lieu historique. Enfin, une heure-visite est une «unité de temps identifiée comme une heure, ou partie d'une heure, que passe une personne dans une unité déclarante durant une visite»; aux fortifications, cette durée de visite tient compte de l'ensemble de la fréquentation cumulée sur les terrains considérés au cours de toute la journée.

L'enquête sur le profil des visiteurs, ces derniers mesurés en termes de «visites», et de leurs attentes visait la connaissance de leurs caractéristiques socio-démographiques, de celles de leur déplacement ou voyage et de leurs attentes selon une segmentation identifiée au préalable en clientèles touristique ou régionale. Les informations obtenues permettent de préciser :

. des profils socio-démographiques des visiteurs des fortifications de Québec,

. le contexte de leur venue sur les lieux et les caractéristiques de leur utilisation des infrastructures disponibles et d'autres attraits touristiques de la région de Québec,

. leur appréciation des installations et des services personnalisés du Service canadien des parcs,

. leurs attentes et leurs besoins exprimés en termes d'activités, d'installations et de services qui pourraient améliorer l'expérience de visite le long des murs de Québec,

. et leurs intentions quant à l'utilisation future de ces lieux.

L'analyse des informations quantitatives sur la fréquentation et qualitatives sur les visiteurs (et les non-visiteurs) et de la pression qu'ils exercent sur les types de services offerts constitue un intrant précieux pour la validation de certaines propositions de mise en valeur présentement énoncées au plan directeur du lieu historique national des Fortifications-de-Québec. D'autres activités de gestion trouveront, de plus, à l'intérieur de ce rapport d'étude, une source inépuisable de données structurées pour la revue d'un plan de service, la mesure de l'impact économique généré par les dépenses des visiteurs ou la connaissance de l'utilisation de différents secteurs lors de discussions avec divers intervenants touristiques de la région de Québec.

1.0 ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES

Différents aspects touchant la planification et la collecte des données auprès des visiteurs des fortifications sont présentés dans les lignes qui suivent; sont abordés des sujets comme la population visée par la recherche, le plan de sondage, les outils d'enquête utilisés et le traitement de l'ensemble des données recueillies. Les résultats de la collecte des données sont présentés au paragraphe 1.4 de cette section.

1.1 LA POPULATION VISÉE

L'enquête s'adresse aux visiteurs des terrains, des parcs et des promenades faisant partie des propriétés gérées par le Service canadien des parcs le long des murs de la fortification en saison estivale. Les passants ou touristes qui circulaient dans les parcs, sur les promenades et la terrasse aménagées le long des murs ainsi que dans les aires d'information, à la poudrière de l'Esplanade ou aux kiosques d'information sur la terrasse Dufferin et à l'extrême ouest de la promenade des Gouverneurs, ont été invités à participer à l'étude. Selon leur utilisation des lieux et les raisons motivant leur présence, ils ont été interviewés sur leur profil de visite de l'endroit **(étude sur la fréquentation)** ou sur les caractéristiques socio-démographiques de leur groupe **(étude sur le profil des visiteurs)**.

Les passants qui n'ont utilisé strictement que le funiculaire permettant d'accéder à la basse-ville ou d'en revenir, et n'ont ainsi que traverser rapidement la terrasse Dufferin, n'ont pas fait l'objet d'observation ou de dénombrement systématique à cause de la nature marginale de leur fréquentation réelle des lieux.

Les personnes à l'emploi du Service canadien des parcs, d'entreprises commerciales ou à but non lucratif de même que les passants empruntant certains

corridors pour se diriger à des endroits situés à l'extérieur du site, quoique faisant partie de l'enquête visant l'estimation des entrées de non-visiteurs (leur importance relative sur l'ensemble des entrées estimées mensuellement), ces personnes ne font pas partie de la population d'enquête sur le profil des visiteurs des lieux (visites réalisées selon la définition énoncée précédemment).

1.2 LE PLAN DE SONDAGE ET L'ÉCHANTILLONNAGE

Un échantillon représentatif des visiteurs des parcs, terrasse, sentiers pour piétons et belvédères venus en juin, juillet, août et septembre 1988 a été constitué. Quarante-deux (42) jours d'enquête comprenant un nombre égal de jours du lundi au dimanche ont été retenus durant la période. Le plan d'échantillonnage prévoyait la constitution de périodes de temps représentatives de la période estivale retenue : trois semaines (21 jours) ont été choisies au hasard entre la mi-juin et la mi-septembre pour l'étude sur la fréquentation et autant de jours l'ont été pour celle sur le profil des visiteurs.

Deux horaires quotidiens ont été suivis : pour une des trois semaines choisies, les heures d'enquête se sont poursuivies entre 13 h et 21 h (ou 22 h, certains jours) au lieu de 10 h à 18 h en d'autres temps; une pause quotidienne d'une heure après 3,5 heures d'enquête a été observée.

À cause de l'absence de contrôle des allées et venues des visiteurs sur l'ensemble des terrains associés au lieu historique national, la constitution d'un nombre fini de postes d'observation sur le terrain, pour lesquels un nombre équivalent de périodes d'enquête a été planifié, représente le cadre du plan de sondage; des affectations par demi-journée (au hasard) des postes à être observés en première période quotidienne (à compter de 10 h ou de 13 h) et en deuxième période quotidienne (à compter de 14 h 30 ou de 17 h 30) ainsi qu'un nombre corrigé de postes d'enquête (8 au lieu de 10

dont la moitié observés simultanément) ont été la base de la structure principale d'un échantillonnage représentatif a priori.

Les **procédures de suivi de l'échantillonnage et les informations notées sur tous les contacts réalisés** par les enquêteurs ont permis de juger **a posteriori** le caractère des biais non contrôlés et de corriger le manque de représentativité de certains sous-échantillons constitués par les enquêteurs. Pour chaque localisation observée, on a procédé à un échantillonnage accidentel où la probabilité de sélection d'un visiteur âgé de plus de 11 ans, une journée donnée, a été contrôlée suivant la fréquentation de cette localisation par rapport à l'ensemble des secteurs fréquentés et identifiés pour représenter le site (voir la première carte à l'annexe 1).

Les postes d'enquête et d'observation retenus pour les deux projets décrits sont :

1- le parc Montmorency : espace gazonné délimité par le mur et le trottoir,

2- la terrasse Dufferin : secteur à l'est du kiosque Lorne (en bois) ou le secteur entre les kiosques Victoria et Dufferin et, à la mi-juillet, le secteur centre de la terrasse, du kiosque Lorne au kiosque Victoria,

3- le Jardin des Gouverneurs : parc gazonné à l'ouest de la rue des Carrières,

4- la promenade des Gouverneurs : secteur de la promenade incluant les trois premiers paliers et les belvédères ou secteur à l'extrême ouest de la promenade incluant la plate-forme jusqu'au premier escalier vers l'est et, à la fin juillet, secteur centre de la promenade,

5- la poudrière de l'Esplanade : zone d'accueil entre la poudrière et la rue Saint-Louis incluant l'escalier et l'espace gazonné en haut de la porte Saint-Louis,

6- les portes Kent et Saint-Jean : secteur au-dessus du mur compris entre les portes Kent et Saint-Jean,

7- la côte du Palais : le long de la rue de l'Arsenal jusqu'au bastion des Soeurs inclusivement (traversant la côte du Palais),

8- la rue des Remparts : secteur entre le bastion Montcalm et la batterie Sault-au-Matelot.

Alors que tous les non-visiteurs et tous les visiteurs étaient visés par l'observation et l'enquête sur la fréquentation et l'utilisation de certains endroits, seuls les visiteurs, exclusivement ceux âgés de 12 ans et plus, ont été retenus lors de l'administration du questionnaire sur le profil des usagers effectuant une visite le long des remparts de Québec.

1.3 LES QUESTIONNAIRES ET LES AUTRES INSTRUMENTS DE MESURE

Les deux recherches visant l'estimation de la fréquentation et le profil des visiteurs ont mené à l'élaboration de questionnaires distincts exigeant des approches différenciées. Ils traitent d'informations complémentaires pour obtenir une image complète de la fréquentation des infrastructures et du profil des usagers.

Ces derniers (les usagers), étant très nombreux et possédant des attentes que nous estimions par hypothèse fort variées selon leur provenance, deux versions bilingues de l'enquête sur le profil des visiteurs du site ont été

produites; de plus, une adaptation a été nécessaire pour s'assurer une qualité d'entrevue auprès des visiteurs touristes ou régionaux; l'adaptation réalisée a ainsi permis d'accroître la validité des informations recueillies. Les enquêteurs ont approché les répondants en respectant une procédure systématique d'interception de ces derniers de façon à minimiser certains biais d'échantillonnage; les entrevues menées ont tenté de faire le point sur les caractéristiques socio-démographiques des visiteurs, sur le contexte de leur venue le long des murs et l'importance relative de ces derniers dans la visite de la région de Québec, sur le type de visite réalisée et sur les attentes exprimées par les visiteurs.

Le deuxième questionnaire se présentant plutôt sous forme de fiche bilingue de collecte d'information comprend les informations administratives nécessaires à l'analyse de la valeur des échantillons construits à mettre en relation avec plusieurs indicateurs de la fréquentation (touristique et régionale) à l'intérieur du Vieux-Québec et dans les environs. Munis d'une carte du Vieux-Québec de très grand format où tous les édifices et le circuit présenté montrent des repaires utiles pour le visiteur non familier, les enquêteurs procédaient à une entrevue structurée après avoir expliqué adéquatement le but de l'étude et l'utilisation prévue des résultats. Les questionnaires complétés ont fourni des informations sur la journée de collecte (date, période horaire et temps observé), sur la langue des personnes interrogées, la localisation observée parmi les huit ou dix définies, sur l'heure d'arrivée sur les terrains à l'étude des personnes interviewées, sur leur utilisation (effective ou prévue de façon certaine) des secteurs appartenant au site dont les points de dénombrement avec compteur magnétique pour piétons et la fréquentation d'autres parcs ou musées de la région de Québec (voir les questionnaires et la fiche d'observation à l'annexe 2).

Deux compteurs de piétons, installés à des endroits stratégiques sur le circuit piétionnier le long des fortifications, ont fourni des statistiques quotidiennes sur l'utilisation de points particuliers facilement repérables

par des usagers les ayant fréquentés. Dans le but de représenter une base fiable pour l'estimation de la fréquentation estivale, une recherche[1] du facteur d'erreur de ces compteurs magnétiques a été conduite durant la période d'enquête pour tenir compte de la sensibilité du compteur aux passages simultanés, de l'endroit physique où ils étaient situés et de la vitesse de réaction lors de passages rapprochés de piétons.

1.4 LES RÉSULTATS DE LA COLLECTE DES DONNÉES

De quatre à cinq enquêteurs, localisés durant deux périodes de 3,5 heures dans une zone prédéterminée le long du circuit et ce, au cours de 42 jours, ont abordé quelque 8 590 personnes qui s'y trouvaient stationnaires ou y circulaient selon une séquence aléatoire leur permettant d'éviter tout biais dans le choix des personnes à interviewer; ils ont contacté 5 946 personnes lors de l'étude sur la fréquentation et 2 644 lors de celle sur le profil des visiteurs. L'analyse des bris de périodes d'enquête a permis de mesurer leur impact en termes de biais d'échantillonnage et de conclure qu'un traitement particulier aurait trop peu de répercussions significativement positives pour être tenté (bris de collecte à tous les postes pour des périodes équivalentes, pluie abondante durant de rares courtes périodes, pauses de contrôle nécessaires mais ayant eu lieu à tous les postes pour des périodes semblables).

La nature des contacts réalisés avec les différentes personnes interceptées au cours de l'étude, présentée par projet ci-après, révèle le rendement effectif de la collecte de données.

---

1. Pour d'autres informations sur la méthodologie de l'enquête, le lecteur peut consulter le Manuel de procédures et de codification, Saison 1988, mai 1988. disponible à la Section politiques et recherche du Service canadien des parcs de la région du Québec.

ÉTUDE SUR LA FRÉQUENTATION (nombre de contacts)

		NOMBRE	%
Questionnaires complétés		5 391	90,7
Refus pour	1. Manque de temps	91	1,5
	2. Refus catégorique (sans appel)	19	0,3
	3. Présence d'enfants	1	0,0
	4. Température non favorable	14	0,2
	5. Langue étrangère	113	1,9
	6. Autre raison ou non précisée	181	3,0
Questionnaires incomplets		3	0,1
Population éligible		5 813	97,7
Personnes ayant déjà répondu au cours de la visite		118	2,0
Statut indéterminé		15	0,3
Population contactée		5 946	100,0

* * *

ÉTUDE SUR LE PROFIL DES VISITEURS (nombre de contacts)

		NOMBRE	%
Questionnaires complétés		2 207	83,5
Refus pour	1. Manque de temps	99	3,7
	2. Refus catégorique (manque d'intérêt)	90	3,4
	3. Présence d'enfants	9	0,3
	4. Température non favorable	21	0,8
	5. Autre raison ou non précisée	62	2,3
Questionnaires incomplets		23	0,9
Population éligible		2 511	95,0
Visiteurs ayant déjà répondu au cours de la visite		62	2,3
Visiteurs de moins de 12 ans		2	0,0
Non-visiteurs		69	2,6
Population contactée		2 644	100,0

Sources: Feuilles de suivi de l'échantillonnage
Sommaire et traitement des refus de répondre (1b.2)

Les informations présentées montrent des taux d'éligibilité très élevés en raison des nombreux facteurs précisés précédemment. Les taux de refus de répondre, soit pour l'étude de fréquentation (7%) ou pour l'étude sur le profil des visiteurs (11%), ne compromettent pas la validité des échantillons et, a fortiori, lorsque sont examinées les raisons évoquées par les personnes contactées pour refuser de participer à ces études; seulement 0,3 % et 4 % des visiteurs contactés ont refusé catégoriquement de collaborer aux projets au moment où ils furent invités à le faire.

De tels échantillons constitués pour connaître les caractéristiques de certaines populations assurent une très grande précision lorsque des critères d'échantillonnage probabiliste sont respectés; n'ayant pu contrôler tous les

facteurs durant le déroulement du projet, un ajustement a posteriori suivant la probabilité de sélection des visiteurs, proportionnelle à la taille des sous-populations par localisation observée, a été effectué grâce aux résultats de l'étude sur la fréquentation[2]. L'erreur d'échantillonnage, considérant la réussite du maintien de procédures d'échantillonnage aléatoire et d'un contrôle suffisant pour assurer la représentativité de l'ensemble de la population qui fréquente les terrains associés au site, peut être estimée à l'intérieur d'une marge de l'ordre de plus ou moins 3 % avec un seuil de confiance de 95 %; celle associée aux résultats touchant certains sous-groupes de visiteurs, comme les résidents de la région, pourrait varier entre 4 et 5 % tout en bénéficiant d'un même niveau de confiance. Les particularités des ajustements effectués sur l'échantillon servant à décrire le profil des visiteurs des murs de Québec sont discutées au prochain chapitre lors de la présentation du traitement de l'information.

1.5 LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES DONNÉES

L'ensemble des informations recueillies auprès des participants à l'étude ont été codées par le personnel d'enquête; la plupart des questions étant précodées, les autres l'ont été à l'aide d'un manuel[3] fournissant des explications sur les valeurs à coder et les codes à inscrire.

1.5.1 L'analyse des données sur la fréquentation

L'étude sur la fréquentation procède d'une superposition des différents profils de visite enregistrés auprès d'usagers d'endroits particuliers le long des murs de Québec; l'analyse de ces données en relation avec les comptes obtenus des compteurs magnétiques constitue le propos de cette section.

---

2. Révision de la méthode d'estimation de la fréquentation, lieu historique national des Fortifications-de-Québec, décembre 1989, p. 22.
3. Description des unités d'enquête et de traitement de l'étude sur les visiteurs des fortifications de Québec, Saison estivale 1988, numéro d'enregistrement DOE/PKS-006-03132, Section politiques et recherche.

La recherche du facteur d'erreur des compteurs ayant servi à estimer le nombre quotidien réel de passages d'usagers dans les secteurs mesurés magnétiquement, supportée par une analyse par régression statistique des quatre séries prises deux à deux, a permis de conclure à la trop forte variabilité de la réaction d'un des deux compteurs, soit celui de la promenade des Gouverneurs. Ainsi, c'est le compteur de la porte Prescott, donnant une mesure avec une erreur assez constante, qui a été retenu comme base d'estimation pour l'analyse de la fréquentation des murs de Québec en 1988.

Dans le but d'estimer le nombre de visites au site, celui des entrées et des heures-visites comptables pour le circuit, l'analyse des réponses des visiteurs et des non-visiteurs en termes de profils d'utilisation de onze lieux (3 de plus que les huit déjà mentionnés - voir la deuxième carte à l'annexe 1) a été faite en tenant compte de l'absence du contrôle total des allées et venues des usagers des fortifications. Les trois secteurs additionnels mesurés en termes de visites ou d'intentions de visite à partir des lieux observés sont :

1- le bastion Saint-Louis : la portion du mur ouest comprise entre la porte Saint-Louis et la promenade des Gouverneurs

2- le secteur Saint-Denis : la butte gazonnée limitée par la Citadelle, la rue Saint-Denis et la côte de la Citadelle

3- le parc de l'Artillerie : le bastion Saint-Jean, le centre d'accueil ainsi que le parc lui-même.

Dans un premier temps pour estimer les visites au site, la fréquentation des 11 secteurs a été évaluée de façon indépendante, et ce, pour les deux sous-populations suivantes : les usagers visiteurs d'un secteur donné ayant circulé sur la porte Prescott (pouvant être estimés) et les autres n'y ayant pas circulé (estimés par rapport aux premiers). La somme des deux sous-populations pour chacun des lieux du circuit permet, à l'aide de vecteurs

quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou saisonnier, de représenter l'achalandage saisonnier des 11 secteurs définis. Alors que les huit lieux observés autorisent l'analyse de la fréquentation individuelle et unique de ces derniers, l'achalandage des 3 secteurs additionnels soumis aux intentions des répondants ayant fréquenté l'un des huit autres endroits n'offre pas la même qualité de mesure; la fréquentation de ces secteurs, considérée comme minimale, est cependant fondée méthodologiquement et contribue à représenter le profil global de l'utilisation du circuit par des visiteurs.

Pour estimer le nombre de visites à l'ensemble des fortifications, sans recomptage de visiteurs ayant fréquenté plus d'un endroit au cours de la même journée, la méthode retenue cumule les fréquentations marginales observées à un premier endroit, puis à un deuxième en excluant la portion de fréquentation du précédent secteur, puis à un troisième en excluant la portion de fréquentation des deux précédents et ainsi de suite jusqu'au onzième et dernier secteur. La somme des contributions indépendantes de chaque secteur correspond au nombre total de visites pour l'ensemble des fortifications; l'application de cet algorithme sur la base des nombres quotidiens, hebdomadaires, mensuels et saisonnier, et leur comparaison avec les données de fréquentation estivale évaluée à partir de l'algorithme de l'année 1980, est la conclusion de l'analyse de la fréquentation des fortifications en termes de visites.

Les entrées au site sont évaluées de façon similaire; une distinction importante cependant : au moment d'estimer les «autres entrées» ne pouvant être considérées comme des visites au site, ces autres entrées ont été estimées selon qu'elles étaient réalisées par des résidents de la région ou des touristes. Alors que les premières sont estimées en vue de l'établissement de constantes mensuelles dans le temps, les autres entrées effectuées par des touristes sont fonction du nombre de visites. Ainsi, pour chaque secteur, le nombre total d'autres entrées des résidents de la région et des touristes a été établi pour s'additionner aux visites de chacun des lieux. Le nombre d'entrées pour l'ensemble des fortifications est estimé en appliquant le même algorithme expliqué précédemment, mais en maintenant la distinction au

niveau de l'estimation des autres entrées selon la provenance des personnes qui les ont générées; enfin, le nombre total d'entrées est obtenu par la sommation des visites et des autres entrées suivant les mêmes références quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et saisonnière que précédemment. Une limite à l'estimation finale de ces entrées vient de la faiblesse de la fiche d'enquête à mesurer les réentrées dans un même secteur au cours de la journée d'observation; la seule façon de considérer ces réentrées à un endroit donné est de les tenir comme partie d'une seule et même visite de cet endroit au cours de la journée.

Les heures-visites réalisées sur le site au cours de la période considérée sont établies à l'aide de la durée moyenne de fréquentation des visiteurs à chacun des secteurs observés (étude sur le profil du visiteur). Ces durées moyennes de séjour, variant entre 20 et 55 minutes sont simplement venues pondérer les achalandages indépendants des secteurs de fréquentation identifiés et non la fréquentation de l'ensemble des fortifications ou les contributions marginales des secteurs; l'indépendance des paramètres mesurés par secteur assure une meilleure précision à cet égard.

1.5.2 Le traitement et l'analyse de contenu des questionnaires

Le traitement des données des questionnaires sur le profil des visiteurs a préliminairement fourni l'information nécessaire à la vérification de l'échantillonnage pour l'ajustement des sous-échantillons par localisation d'enquête. Compte tenu du plan de sondage retenu lors de la collecte des données, un ajustement des échantillons constitués par secteur a été nécessaire en fonction de l'estimation du nombre de visites dans chaque site d'enquête, cette estimation étant indépendante de l'effet du plan de sondage en termes de nombre de répondants. Ainsi, plusieurs tableaux de fréquences, les feuilles de suivi de l'échantillonnage, certaines variables tests et le calcul des facteurs d'ajustement à utiliser pour rétablir la congruence des probabilités de sélection des sous-échantillons par la localisation d'enquête ont été analysés avant le traitement final des questionnaires complétés.

L'ajustement réalisé tient compte des résultats de l'analyse de la fréquentation par secteur :

Localisations d'enquête	Nombre de visites	%	Échantillon	Ajustement
Parc Montmorency	714 108	13,419	301	1,113
Terrasse Dufferin	1 752 923	32,941	565	1,457
Jardin des Gouverneurs	304 244	5,717	226	0,633
Promenade des Gouverneurs	1 050 333	19,738	488	1,010
Poudrière de l'Esplanade	390 231	7,333	259	0,707
Portes Kent - St-Louis	349 179	6,562	253	0,648
Côte du Palais	202 563	3,807	126	0,754
Rue des Remparts	557 882	10,484	280	0,936
TOTAL	5 321 463 visites-lieux	100,0	2 498	-

Des tableaux de contingence à 2 ou 3 entrées ont été produits à partir des échantillons ajustés où les segments de clientèle suivants sont particulièrement analysés : visiteurs en provenance de la région métropolitaine de recensement de Québec versus ceux de l'extérieur de cette dernière, visiteurs du Québec ou de l'extérieur de la province, visiteurs excursionnistes ou non dans la région de Québec.

Les informations non codées ont été traitées par les enquêteurs au cours de jours prévus pour le classement et la vérification des questionnaires; une analyse de contenu des réponses a été faite en les dichotomisant selon la provenance régionale ou touristique des répondants.

Le traitement des données d'enquête, effectué sur les échantillons ajustés, a été produit en blocs d'analyse de groupements variables; tous les tableaux, extraits à l'aide du prologiciel de traitement de variables numériques SPSS-X, peuvent être consultés à la Section politiques et recherche du Service canadien des parcs (région du Québec) pour de plus amples informations. Les listes exhaustives de relevés de suggestions ou commentaires y sont aussi conservées pour une période non inférieure à cinq années.

2.0 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

Toutes les données recueillies ont fait l'objet d'un traitement et d'une analyse adaptés à la nature de l'information disponible. La portée des résultats présentés est variable selon le volet de recherche auquel ils se réfèrent; ainsi, alors que les résultats de l'étude sur la fréquentation permettent de rendre compte de l'utilisation par le public de la plupart des lieux associés au lieu historique national des Fortifications-de-Québec de la mi-mai à la mi-octobre et ce, sur une période quotidienne complète (de 24 heures), ceux de l'étude sur le profil des visiteurs et de leur visite du site présentent ces derniers en tant qu'usagers de secteurs situés le long des murs de Québec au cours d'une période d'environ trois mois, de la mi-juin à la mi-septembre et ce, pour les heures comprises entre 9 h et 22 h (passant à 21 h avec la réduction du nombre d'heures de clarté à la fin juillet).

Rappelons que la fréquentation du site est exprimée en termes de visites, d'entrées et d'heures-visites comptables pour ce lieu historique; si le nombre de visites fut estimable à l'aide des instruments de mesure utilisés, celui des entrées n'a pu tenir compte de toutes les possibilités de réentrées effectives dans certains secteurs au cours d'une même journée, ni de la stricte utilisation du couloir d'accès au Funiculaire de Québec, situé sur la terrasse Dufferin (durée d'utilisation estimée à quelques secondes par quelques dizaines de milliers de personnes annuellement).

2.1 LA FRÉQUENTATION DU SITE

La fréquentation du lieu historique national des Fortifications-de-Québec est estimée à 2 311 818 visites réalisées entre la mi-mai et la mi-octobre 1988; l'énoncé de ce résultat rencontrant le premier objectif de l'étude, celui de réviser, s'il y a lieu, la méthode d'estimation de la fréquentation, exige que les conditions de cette révision soient expliquées davantage. L'application de la méthode telle que privilégiée en 1980 aurait fait rapport de 613 253 visites pour la même année 1988.

Plusieurs facteurs ont milité en faveur de cette révision qui s'avère nécessaire, compte tenu des résultats obtenus :

1- La méthode d'estimation de 1980 s'appuyait sur une analyse conservatrice visant à établir un minimum de fréquentation aux fortifications en tenant compte d'un nombre réduit de terrains et espaces associés au site ainsi que de critères de double comptage sévères.

2- La période couverte par les estimés quotidiens ou saisonnier était réduite par rapport à la période d'accessibilité du site.

3- Plusieurs secteurs adjacents au circuit ont connu des développements contribuant à une modification du profil de visite aux fortifications qu'il fallait vérifier.

Considérant ces facteurs et optant pour une approche statistiquement fondée et exempte de biais d'estimation, l'étude réalisée en 1988 rencontre les normes de qualité exigibles dans ce type de projet et démontre un écart important entre le résultat final et l'estimé tel que produit avant révision. Ainsi, la révision de la méthode d'estimation de la fréquentation s'avère justifiée et nécessaire, et les résultats qui y sont associés sont présentés dans les paragraphes suivants.

2.1.1 L'estimation de la fréquentation en 1988

La fréquentation du lieu historique national des Fortifications-de-Québec telle qu'exprimée suivant les trois paramètres retenus pour en présenter l'utilisation des lieux se chiffre mensuellement et annuellement à :

LIEU HISTORIQUE NATIONAL DES FORTIFICATIONS-DE-QUÉBEC

Saison 1988

Fréquentation exprimée en visites, entrées et heures-visites

	VISITES	ENTRÉES	HEURES-VISITES
Mai (15-31)	207 024	220 700	341 844
Juin	403 281	429 922	665 909
Juillet	648 958	691 829	1 071 578
Août	578 720	616 951	955 598
Septembre	311 116	331 668	513 723
Octobre (1-15)	162 719	173 468	268 683
TOTAL	**2 311 818**	**2 464 538**	**3 817 335**

Alors que la majorité des visites ont lieu en juillet et août (53%), les autres mois voient des nombres moindres de visiteurs se présenter dans ces endroits privilégiés - juin (17%), septembre (14%), mai (9%) et octobre (7%).

Cette fréquentation **en termes de visites** a pu être établie grâce à un certain nombre d'indicateurs de circulation sur les murs de Québec :

A. Fréquentation estimée du compteur de la porte Prescott (établie à l'aide des relevés quotidiens et de la correction nécessaire suite au calcul du facteur d'erreur du compteur) :

Mai(15-31)	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre(1-15)	TOTAL
36 746	71 581	115 188	102 721	55 222	28 882	410 341

B. Proportion de passages sur le compteur de piétons qui confirment une visite au secteur (établie grâce au traitement des réponses des questionnaires sur l'utilisation des 13 endroits montrés sur la carte du site) :

1. parc Montmorency	0,9642
2. terrasse Dufferin	0,9070
3. Jardin des Gouverneurs	0,1344
4. promenade des Gouverneurs	0,4658
5. Bastion Saint-Louis	0,2094
6. secteur Saint-Denis	0,0930
7. Poudrière de l'Esplanade	0,1669
8. entre les portes Kent et Saint-Jean	0,2049
9. côte du Palais	0,1847
10. rue des Remparts	0,5286
11. parc de l'Artillerie	0,1008

C. Rapport du nombre de personnes non dénombrées par le compteur sur celui de celles l'ayant été pour chacun des secteurs (établi grâce aux mêmes fiches de fréquentation par le traitement de la fréquentation ou non de la porte Prescott) :

1. parc Montmorency	0,8049
2. terrasse Dufferin	3,7099
3. Jardin des Gouverneurs	4,5167
4. promenade des Gouverneurs	4,4952
5. Bastion Saint-Louis	3,5561
6. secteur Saint-Denis	3,2892
7. Poudrière de l'Esplanade	4,6980
8. entre les portes Kent et Saint-Jean	3,1530
9. côte du Palais	1,6727
10. rue des Remparts	1,5720
11. parc de l'Artillerie	2,4333

D. Fréquentation saisonnière de chaque secteur (établie par la somme des deux sous-populations estimées par le traitement des résultats en B et en C) :

1. parc Montmorency	714 108
2. terrasse Dufferin	1 752 923
3. Jardin des Gouverneurs	304 244
4. promenade des Gouverneurs	1 050 333
5. Bastion Saint-Louis	391 483
6. secteur Saint-Denis	163 683

7. Poudrière de l'Esplanade	390 231
8. entre les portes Kent et Saint-Jean	349 179
9. côte du Palais	202 563
10. rue des Remparts	557 882
11. parc de l'Artillerie	142 009

E. Contribution marginale dans le calcul de la fréquentation de l'ensemble des fortifications de l'utilisation de chaque secteur (établie par le traitement de l'intersection de la fréquentation d'un site donné par rapport aux autres, et ce, pour tous les secteurs de fréquentation) :

	Proportion	Nombre de visites
1. rue des Remparts	1,0000	557 882
2. côte du Palais	0,1428..[4]	28 938
3. portes Kent et Saint-Jean	0,6644..	232 023
4. Poudrière de l'Esplanade	0,5730..	223 641
5. secteur Saint-Denis	0,5533..	90 577
6. Bastion Saint-Louis	0,3497..	136 927
7. promenade des Gouverneurs	0,4707..	494 409
8. Jardins des Gouverneurs	0,4436..	134 965
9. terrasse Dufferin	0,1832..	321 300
10. parc Montmorency	0,1276..	91 153

Il est à noter que les visiteurs du parc de l'Artillerie ne peuvent contribuer à l'estimation de la fréquentation des fortifications que s'ils y ont fréquenté un autre secteur associé.

La fréquentation en termes d'entrées a été extraite grâce aux résultats d'analyse suivants :

AA. Rapport des entrées d'autres natures sur celles effectuées par des visiteurs d'un secteur donné (établi à partir des fiches de fréquentation en segmentant les entrées de résidents de la région de celles de touristes) :

	Résidents de la région	Touristes
1. parc Montmorency	0,0192..	0,0070..
2. terrasse Dufferin	0,0120..	0,0020..

4. Op. cit., p. 25-26. Lors des calculs, l'usage de facteurs non tronqués a été fait, ajoutant cinq autres décimales.

3. Jardin des Gouverneurs	0,0947..	0,0586..
4. promenade des Gouverneurs	0,0030..	0,0008..
5. Bastion Saint-Louis	0,0196..	0,0013..
6. secteur Saint-Denis	0,0196..	0,0013..
7. Poudrière de l'Esplanade	0,0551..	0,0187..
8. portes Kent et Saint-Jean	0,0196..	0,0013..
9. côte du Palais	0,1541..	0,0068..
10. rue des Remparts	0,0625..	0,0098..
11. parc de l'Artillerie	0,0032..	0,0032..

BB. Nombres moyens quodidiens d'autres entrées effectuées par les résidents de la région (établis pour la période calculée entre le 12 juin et le 3 septembre grâce aux fiches de fréquentation) :

1. parc Montmorency	108,7..
2. terrasse Dufferin[5]	167,1..
3. Jardin des Gouverneurs	227,8..
4. promenade des Gouverneurs	25,4..
5. Bastion Saint-Louis	60,9..
6. secteur Saint-Denis	25,4..
7. Poudrière de l'Esplanade	170,1..
8. portes Kent et Saint-Louis	54,3..
9. côte du Palais	246,9..
10. rue des Remparts	275,8..
11. parc de l'Artillerie	3,6..

CC. Nombres d'autres entrées effectuées par les résidents de la région et les touristes (établis par l'application des rapports de AA et de la transformation des autres entrées des résidents de la région en constante annuelle, sous réserve d'hypothèses) :

1. parc Montmorency	21 798
2. terrasse Dufferin[5]	29 410
3. Jardin des Gouverneurs	52 936
4. promenade des Gouverneurs	4 833
5. Bastion Saint-Louis	9 896

5. Où sont exclus les usagers fréquentant uniquement le Funiculaire de Québec.

6. secteur Saint-Denis	4 138
7. Poudrière de l'Esplanade	33 537
8. portes Kent et Saint-Louis	8 827
9. côte du Palais	39 406
10. rue des Remparts	47 997
11. parc de l'Artillerie	1 019

DD. Fréquentation saisonnière de chaque secteur en termes d'entrées (établie par la somme des visites (D) et des autres entrées (CC)) :

1. parc Montmorency	735 906
2. terrasse Dufferin	1 782 333
3. Jardin des Gouverneurs	357 180
4. promenade des Gouverneurs	1 055 167
5. Bastion Saint-Louis	401 380
6. secteur Saint-Denis	167 821
7. Poudrière de l'Esplanade	423 769
8. portes Kent et Saint-Louis	358 006
9. côte du Palais	241 970
10. rue des Remparts	605 878
11. parc de l'Artillerie	143 028

EE. Contribution marginale dans le calcul de la fréquentation en termes d'entrées sur l'ensemble des fortifications des résidents de la région et des touristes (établie par le traitement de l'intersection de l'utilisation d'un lieu donné par rapport aux autres, et ce, pour tous les secteurs de fréquentation) :

	Résidents de la région	Touristes
1. parc Montmorency	1,00	1,00
2. terrasse Dufferin	0,82	0,75
3. Jardin des Gouverneurs	0,63..	0,83..
4. promenade des Gouverneurs	0,12..	0,00
5. Bastion Saint-Louis	0,75	0,00
6. secteur Saint-Denis	0,00	0,00
7. Poudrière de l'Esplanade	0,86..	1,00
8. portes Kent et Saint-Louis	0,77..	1,00
9. côte du Palais	0,87..	0,33..
10. rue des Remparts	0,34..	0,50
11. parc de l'Artillerie	0,00	0,00

Le dernier paramètre de fréquentation, soit le **nombre d'heures-visites** passées à l'intérieur du circuit des fortifications, a été calculé de façon indépendante pour chacun des onze secteurs définis. L'hypothèse suivante est posée : la durée réelle de fréquentation des parcs et promenades le long des remparts de Québec en tant que terrains associés au lieu historique national est estimée au minimum par la durée moyenne de toutes les visites réalisées dans les onze secteurs définis. Les indicateurs suivants ont contribué au calcul des nombres mensuels d'heures-visites au site :

AAA. Durée moyenne de séjour des visiteurs à chacun des lieux du circuit (établie à l'aide de l'enquête sur le profil des visiteurs par le traitement de la durée de visite au secteur enquêté) :

1. parc Montmorency	40,6890
2. terrasse Dufferin	55,4162
3. Jardin des Gouverneurs	51,8687
4. promenade des Gouverneurs	31,6961
5. Bastion Saint-Louis	25,1927*
6. secteur Saint-Denis	25,1927*
7. Poudrière de l'Esplanade	22,3304
8. portes Kent et Saint-Louis	25,1927
9. côte du Palais	21,8291
10. rue des Remparts	25,4255
11. parc de l'Artillerie	25,1927*

* estimation

BBB. Fréquentation saisonnière de chaque secteur en termes d'heures-visites (établie par le produit du nombre de visites par secteur (D) et de la durée moyenne de séjour correspondant à la fréquentation du secteur (AAA)) :

1. parc Montmorency	484 273
2. terrasse Dufferin	1 619 005
3. Jardin des Gouverneurs	263 013
4. promenade des Gouverneurs	554 858

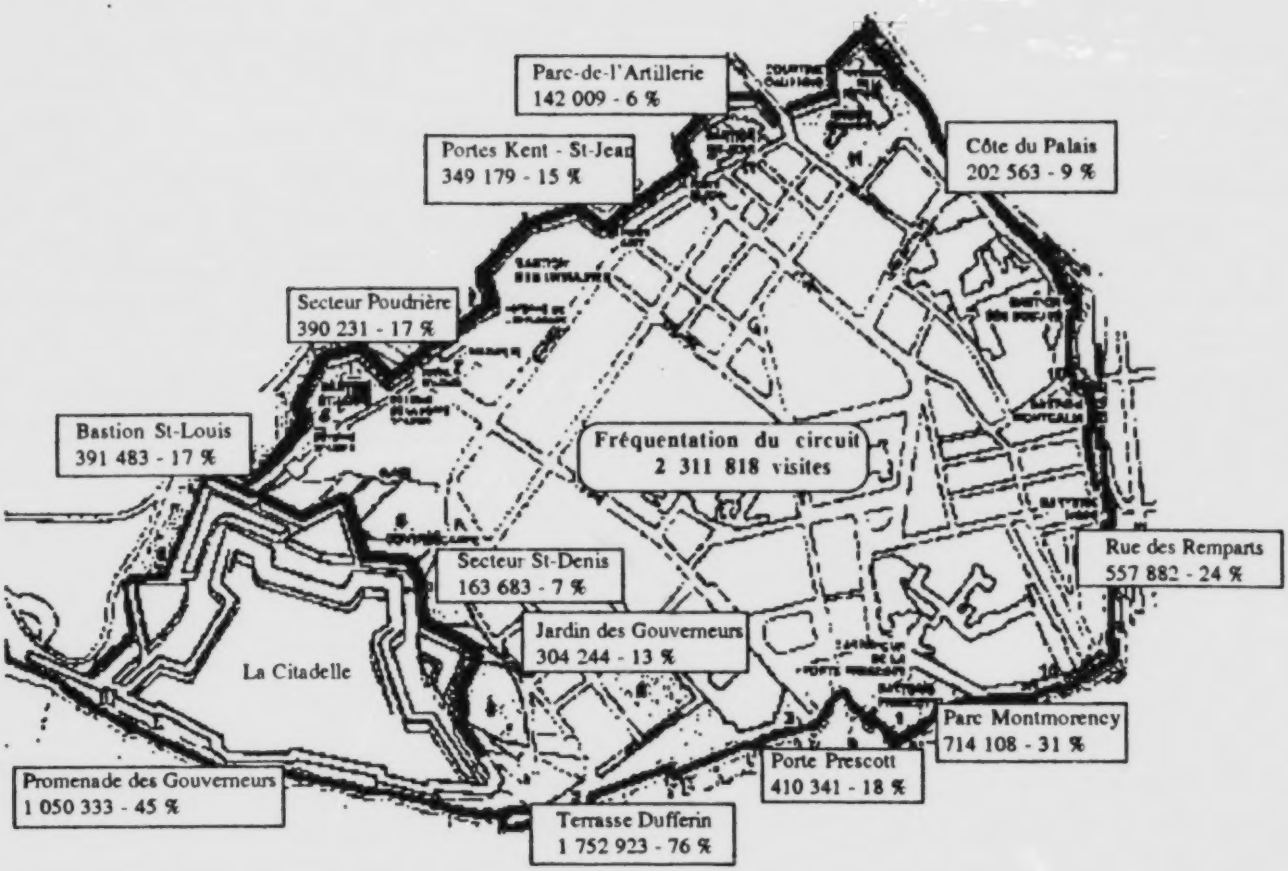
5.	Bastion Saint-Louis	164 376
6.	secteur Saint-Denis	68 727
7.	Poudrière de l'Esplanade	145 234
8.	portes Kent et Saint-Louis	146 613
9.	côte du Palais	73 696
10.	rue des Remparts	236 407
11.	parc de l'Artillerie	61 133

Enfin, la durée moyenne de visite des fortifications est estimée à plus de 1,65 heure ou une heure et trente-neuf minutes; celle-ci est établie en effectuant le quotient de la fréquentation en heures-visites estimées par celle en termes de visites au site.

2.1.2 L'utilisation des principaux secteurs

Les onze secteurs définis comme distincts le long des murs de Québec présentent cependant, pour plusieurs, un caractère de continuité pour le visiteur qui s'y promène. À l'aide des indicateurs de fréquentation présentés au paragraphe précédent, les aspects ou conditions de fréquentation les plus prédominants sont repris et systématisés dans les lignes suivantes.

Cartogramme 1 Fréquentation des principaux secteurs



La terrasse Dufferin, avec ses 1 752 923 visites, constitue le secteur le plus achalandé du réseau, attirant jusqu'à 76 % de la clientèle du circuit; la promenade des Gouverneurs, lui étant adjacente, obtient aussi la faveur des piétons puisque 45 % des visiteurs s'y engagent ou y ont accès directement à son extrémité ouest; ce dernier comportement est le cas de la majorité des visiteurs qui fréquentent la promenade des Gouverneurs.

Les deux autres secteurs les plus achalandés, se trouvant eux aussi du côté du fleuve et des bassins, sont le parc Montmorency où 714 108 visiteurs s'y sont attardés (31%) et la rue des Remparts, fréquentée par 557 882 visiteurs ou 24 % de la clientèle du circuit.

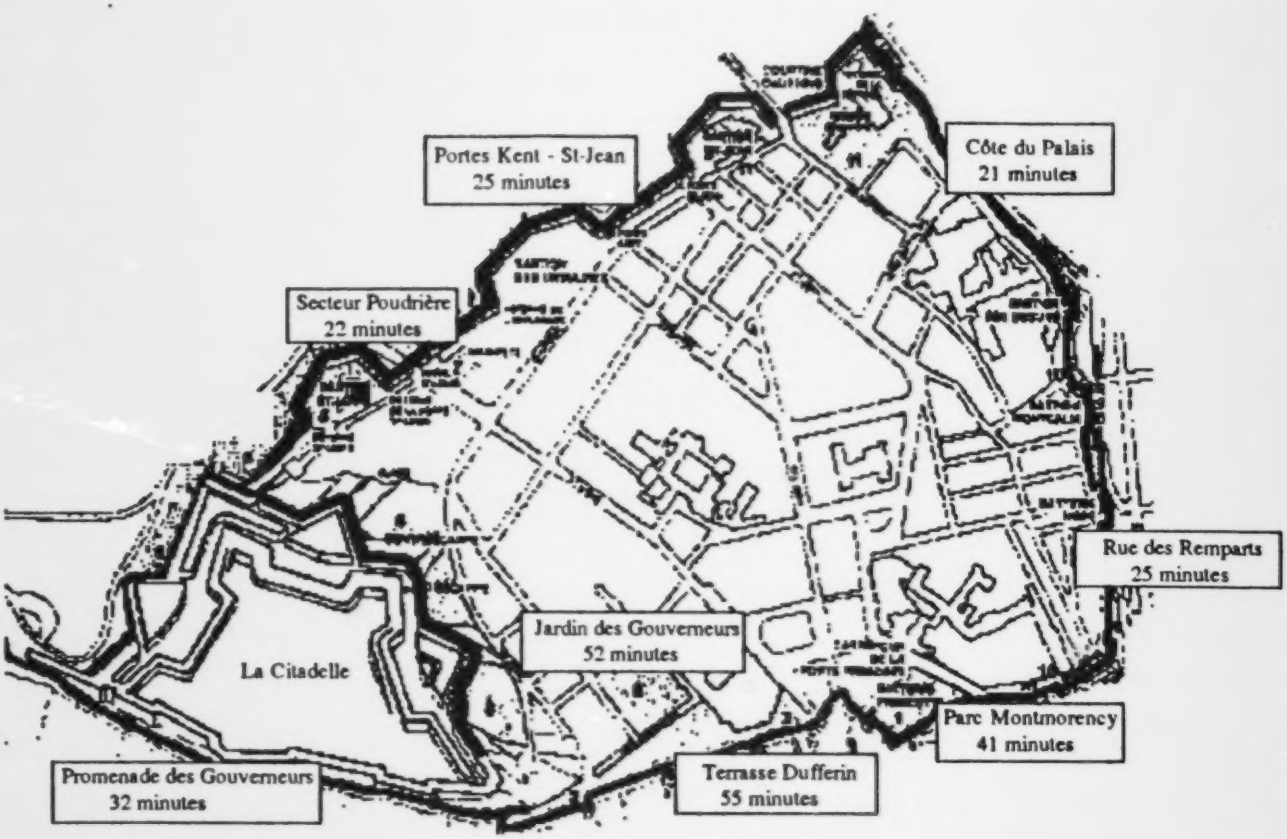
Qu'une grande partie des visiteurs ne poussent pas leur curiosité jusqu'à traverser la côte du Palais (202 563 le font ou s'y dirigent) en dépassant le Bastion des Soeurs vers la rue de l'Arsenal, occasionnant ainsi une perte de 355 319 promeneurs, il ne faut pas s'en surprendre; l'évidence de la discontinuité du circuit dans ce secteur et le point de vue moins spectaculaire en font réellement diminuer le taux d'attraction ou même suspecter l'égarement par rapport au secteur touristique.

Les secteurs en enfilade du côté du rempart ouest accueillent quelque 350 000 à 400 000 visiteurs (moins de 17 %), sauf pour celui de l'Artillerie; quoique impressionnant en regard des monuments qui s'y retrouvent, soit la Citadelle, le Parlement, le rempart ouest et les trois portes, ce secteur demeure actuellement largement fréquenté par une clientèle touristique en transit circulant davantage sur les trottoirs, sous les portes et dans les rues environnantes.

Le Jardin des Gouverneurs, comme le secteur Saint-Denis, quoique beaucoup plus accueillant que ce dernier en raison du type d'aménagement qui y est fait, reçoit moins du double de visiteurs; la tranquilité, voire l'isolement pour la détente, la lecture ou le bain de soleil, en font des endroits appréciés par 13 % et 7 % de la clientèle du circuit respectivement.

Pour les huit secteurs où effectivement les visiteurs ont été amenés à rendre compte de la durée de leur visite à ces endroits, en faisant l'hypothèse que cette mesure relative corresponde à une approximation de l'utilisation réelle des lieux, des écarts appréciables peuvent être observés à la lecture du cartogramme suivant.

Cartogramme 2 Durée moyenne de fréquentation par secteur enquêté



La présence d'un plus grand nombre de flâneurs et de promeneurs dans les secteurs adjacents à la terrasse Dufferin, et sur cette dernière particulièrement, pendant de plus grandes périodes de temps, en fait un site privilégié pour agir auprès de clientèles diverses qu'on voudra sensibiliser davantage.

2.1.3 La méthode d'estimation de la fréquentation pour les années à venir

Deux façons d'ajuster les estimés mensuels des trois paramètres de la fréquentation aux fortifications de Québec sont retenues pour les trois à cinq prochaines années : soit l'application de variations mensuelles moyennes calculées à partir de la comparaison des relevés quotidiens des compteurs magnétiques pour piétons situés à la porte Prescott et à la promenade des Gouverneurs avec ceux de 1988, soit l'application, toujours par rapport à 1988, des variations mensuelles moyennes de quatre indicateurs touristiques où les statistiques de fréquentation sont des données recueillies de façon systématique (service d'accueil du parc de l'Artillerie, à la Citadelle de Québec et aux deux bureaux touristiques de la rue Sainte-Anne et de la rue d'Auteuil).

Par la suite, l'installation de compteurs plus performants en termes d'endurance, d'efficacité et d'entretien exigera un ajustement des facteurs de variation pour rétablir une «fréquentation - année de base» au lieu historique national des Fortifications-de-Québec.

2.2 LE PROFIL DES VISITEURS

Après avoir examiné la fréquentation en termes quantitatifs, les sections suivantes visent à décrire les personnes qui effectuent ces visites durant la période estivale, celles pour qui des aménagements seront réalisés et celles qui, finalement, profitent de façon plus directe, peut-être non moins tangible, des investissements actuellement consentis à la protection et la restauration de ce patrimoine bâti.

Les entrevues réalisées au cours de l'été 1988 l'ont été en juin (26%), en juillet (31%), en août (35%) et en septembre (7%). Les échantillons constitués, avant ajustement, révélaient un certain déséquilibre, principalement en regard de la fréquentation observée à la terrasse Dufferin par rapport à celle des secteurs ouest de la fortification, soit celui de la Poudrière, celui du mur ouest entre les portes Kent et Saint-Jean et celui de la côte du Palais; les ajustements effectués ont eu peu d'impact sur la plupart des variables charnières de l'étude modifiant d'à peine un ou deux pour cent les résultats finaux.

Les résultats sont tirés de l'analyse des questionnaires administrés à près de 2 200 (échantillon ajusté) visiteurs des fortifications âgés de 12 ans ou plus; ces visiteurs ont été rencontrés en avant-midi dans une proportion de 20 %, en après-midi (avant 18 h) pour 68 % d'entre eux ou en soirée, 12 %.

Entre la mi-juin et la mi-septembre, plus d'un million et demi de personnes fréquentent quotidiennement les parcs, terrasse et promenades associés au lieu historique national des Fortifications-de-Québec. Qui sont ces gens ? Que recherchent-ils dans nos murs ? Sont-ils satisfaits de ce qu'ils y trouvent ? Bien d'autres questions leur sont posées dont voici les réponses analysées objectivement.

2.2.1 Le lieu de résidence

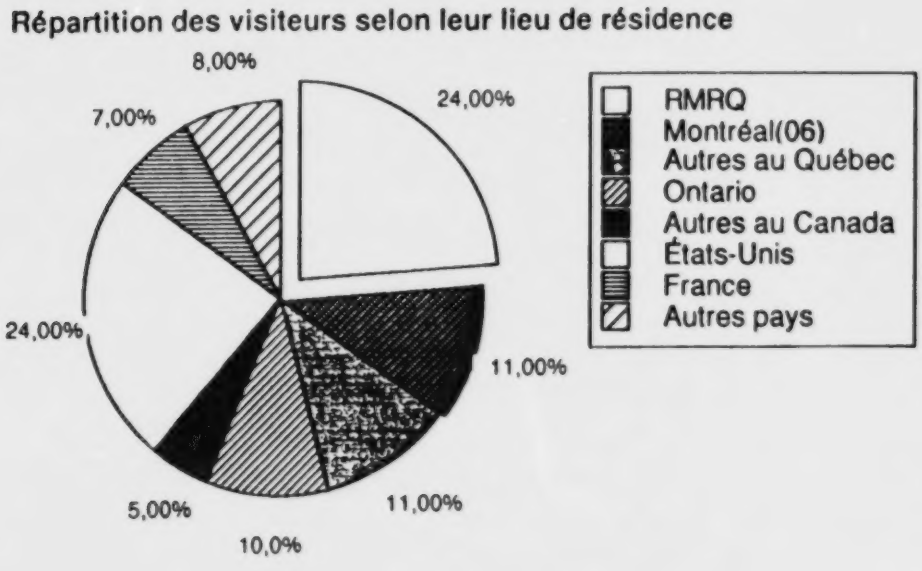
Les visiteurs des fortifications de Québec proviennent en majorité de l'extérieur de la province de Québec; le caractère touristique des remparts de Québec se passe effectivement de descriptions plus que moins évidentes et ce volet de la recherche réalisée autorise quelques précisions que le lecteur pourra confronter à ses perceptions empiriques.

Cinquante-quatre pour cent des visiteurs des fortifications de Québec demeurent à l'extérieur du Québec; 15 % résident ailleurs au Canada, 24 % aux États-Unis, 7 % en France et 8 % dans d'autres pays. Les Canadiens autres que Québécois résident surtout en Ontario (10%), en Colombie-Britannique, en

Alberta et au Nouveau-Brunsvick. L'analyse des données recueillies sur le lieu de résidence des visiteurs a permis d'identifier jusqu'à 41 pays autres que le Canada, les États-Unis et la France; une plus grande fréquentation de visiteurs en provenance de l'Angleterre (1%), de l'Allemagne (1%), de la Suisse (1%), du Japon (1%), du Mexique (moins de 1%) et de l'Australie (moins de 1%) a cependant été observée.

De même, les visiteurs des États-Unis profitent de leur séjour à Québec pour fréquenter les murs de Québec; ils viennent de quarante-cinq états sur cinquante et un : principalement de l'état de New York (3%), du Massachusetts (2%), du Connecticut (2%), du New Jersey (2%), de l'Illinois (1%), de la Californie (1%), de la Pennsylvanie (1%) et du Maine (1%).

Figure 1



Alors que 27 % des visiteurs identifient leur lieu de résidence à l'intérieur de la région administrative de Québec (voir le tableau 1 à l'annexe 3 et la description du découpage administratif du Québec à l'annexe 4), 24 % localisent celui-ci à l'intérieur d'une des municipalités faisant partie de la région métropolitaine de recensement de Québec[6] (RMRQ), 14 % de la ville de Québec et 3 % celle de Sainte-Foy. Onze pour cent des visiteurs proviennent de la seule région administrative de Montréal (06) et une même proportion de toutes les autres régions au Québec : principalement du reste de la région de Québec (3%), de celle de Trois-Rivières (2%) et de celle de l'Estrie (2%).

En termes de clientèles régionale ou touristique, le découpage suivant sera fréquemment utilisé pour analyser les préférences et les attitudes des visiteurs : la **clientèle régionale** est définie comme celle ayant son lieu de résidence à l'intérieur de la RMRQ et la **clientèle touristique** comme celle demeurant à l'extérieur de la RMRQ; alors que 24 % des visiteurs des fortifications font partie de la clientèle régionale, 76 % sont de la clientèle touristique du marché des visiteurs de la région de Québec.

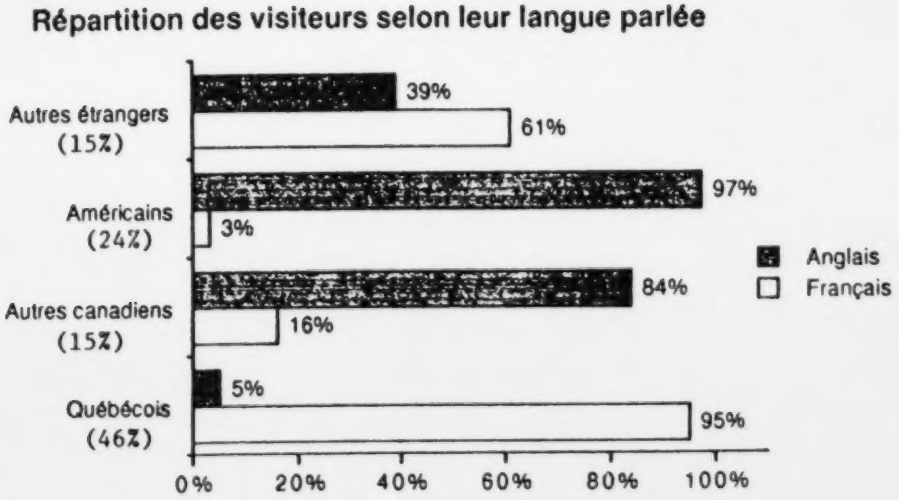
2.2.2 La langue

La majorité des visiteurs des fortifications s'expriment en français (56%) lorsqu'ils sont abordés par du personnel francophone; sauf pour les visiteurs en provenance de la région de Montréal, la quasi-totalité des visiteurs québécois s'expriment en français - 98 % (voir le tableau 2 à l'annexe 3).

---

6. Comprend les municipalités suivantes : Québec, Sillery, Sainte-Foy, Cap-Rouge, Beauport, Vanier, Saint-Émile, Loretteville, Charlesbourg, Ancienne-Lorette, Lac-Beauport, Lac-Saint-Charles, Val-Bélair, Stoneham-et-Tewkesbury, Lac-Delage, Saint-Gabriel-de-Valcartier, Saint-Gabriel-Ouest, Saint-Lambert-de-Lauzon, Saint-Louis-de-Pintendre, Saint-Jean-Chrysostome, Bernières, Charny, Château-Richer, L'Ange-Gardien, Lauzon, Lévis, Saint-Augustin-de-Desmaures, Saint-David-de-l'Auberivière, Saint-Dunstan-du-Lac-Beauport, Saint-Étienne, Saint-Étienne-de-Beaumont, Saint-Jean-de-Boischatel, Saint-Joseph-de-la-Pointe-de-Levy, Saint-Nicolas, Saint-Pierre, Saint-Rédempteur, Saint-Romuald, Sainte-Brigitte-de-Laval, Sainte-Hélène-de-Breakeyville et Village-des-Hurons.

Figure 2



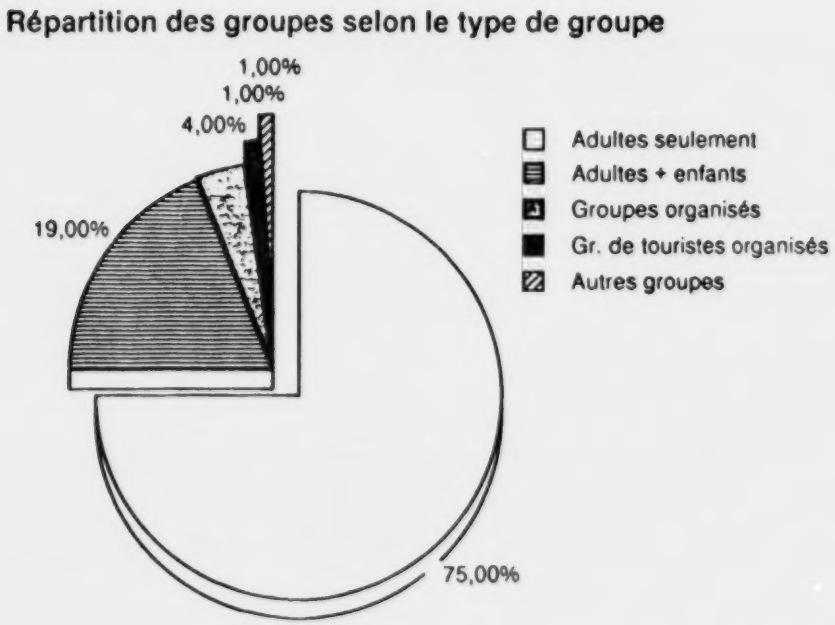
Quatre-vingt-quatre pour cent des visiteurs des autres provinces s'expriment en anglais; cette proportion passe à 97 % pour les visiteurs américains alors que 61 % des autres visiteurs étrangers s'expriment plutôt en français. Ce dernier constat est attribuable aux visiteurs de la France faisant partie de ce groupe (47%) et s'exprimant tous en français.

Une bonne proportion des visiteurs canadiens, autres que du Québec, s'expriment en français; les visiteurs ontariens le font dans une proportion de 14 % alors que jusqu'à 21 % des autres Canadiens en visite aux fortifications parlent français; ces derniers donnent à penser qu'en plus de la visite touristique de Québec, la visite de parents et d'amis ou le retour aux sources font partie des buts du voyage qu'ils réalisent.

2.2.3 La taille du groupe

Deux questions dans le questionnaire abordaient spécifiquement la description du groupe de visiteurs accompagnant le répondant et la taille de ce groupe en termes de nombre de personnes en faisant partie au moment de la visite du site.

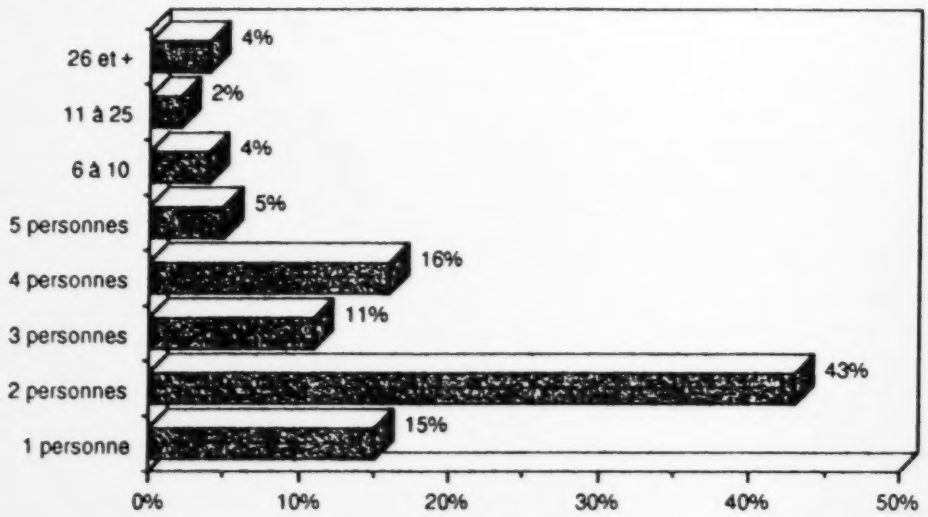
Figure 3



Alors que les groupes de visiteurs de la clientèle régionale fréquentent le plus souvent les parcs et promenades des fortifications entre adultes seulement (86%), les groupes de visiteurs de la clientèle touristique ont, en plus grand nombre, un profil de type familial, c'est-à-dire, où l'on observe la présence d'au moins un enfant (22% comparativement à 9% pour la clientèle régionale). Quant aux groupes de types organisé ou touristique, ils regroupent principalement des visiteurs américains (30%) ou des visiteurs de la France (26%).

Figure 4

Répartition des groupes de visiteurs selon la taille de ce groupe



La taille moyenne des groupes au moment où ils visitent les fortifications est de 5,3 personnes; le groupe d'adultes se compose en moyenne de 3 personnes alors que celui avec enfant(s) de 4,7 personnes; le groupe organisé de type socio-culturel regroupe en moyenne 45 personnes (l'équivalent d'un autobus) alors que celui de type touristique, 26 personnes en moyenne.

Table 1

Taille des groupes selon la provenance de leurs membres (personnes)

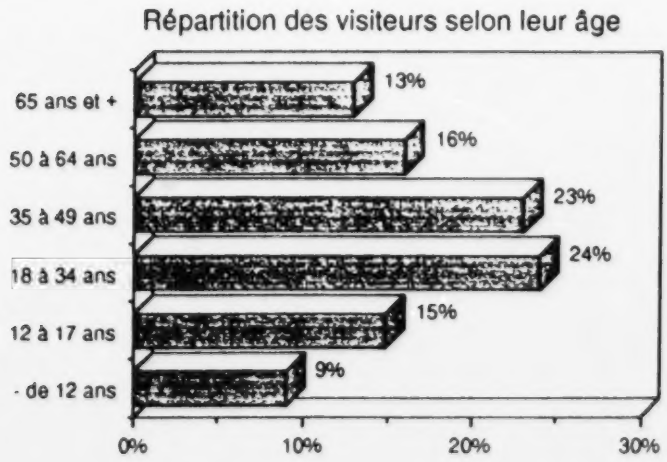
	Clientèle régionale	Clientèle touristique
Groupes d'adultes seulement	1,9	3,4
Groupes d'adultes accompagnés d'enfants (moins de 12 ans)	4,2	4,8
Groupes organisés (socio-culturel)	48,5	44,7
Groupes organisés (de touristes)	-	26,1
Autres groupes (adolescents ou autres)	2,3	4,0

Selon le lieu de résidence, de la région immédiate de Québec ou de l'extérieur de la RMRQ, des différences importantes existent principalement en regard de la taille des groupes d'adultes seulement (surtout de 18 ans et plus) et des autres petits groupes (d'adolescents surtout). De façon globale, le groupe moyen de la clientèle régionale est de 3,4 personnes alors que celui de la clientèle touristique atteint 6,0 personnes en moyenne, ce dernier comportant un plus grand nombre de groupes organisés. Près de 40 % des visiteurs se présentent en groupes organisés de type socio-culturel ou touristique (voir le tableau 4 à l'annexe 3).

2.2.4 L'âge

Grâce à la recherche menée auprès de certains visiteurs, près de 11 000 personnes ont pu être enregistrées comme faisant partie des différentes catégories d'âge prédéterminées; la précision en regard de cette information s'en trouve donc augmentée.

Figure 5



La majorité des visiteurs des fortifications (52%) ont 35 ans ou plus; le quart (24,3%) ont moins de 18 ans, un autre quart étant de jeunes adultes âgés de 18 à 34 ans (24,1%).

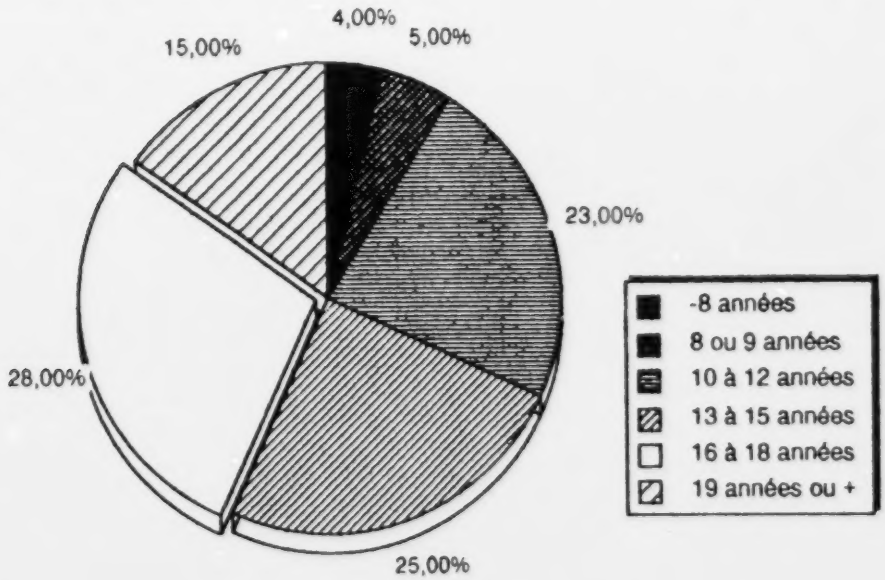
Selon leur lieu de résidence, la catégorie d'âge regroupant le plus de visiteurs des fortifications est les 18-34 ans pour la clientèle régionale (29%) et les 35-49 ans pour la clientèle touristique (24%), suivie de près par les 18-34 ans (23%). Plus d'adolescents ou de très jeunes personnes font partie de la clientèle régionale en proportion, 39 % (22% + 17%) comparativement à 21 % (14% + 7%) chez la clientèle touristique.

2.2.5 La scolarité

Plus des deux tiers des visiteurs disent posséder un niveau de scolarité post-secondaire; 25 % ont entre 13 et 15 années de scolarité alors que plus de deux personnes sur cinq (43%) ont atteint le niveau universitaire.

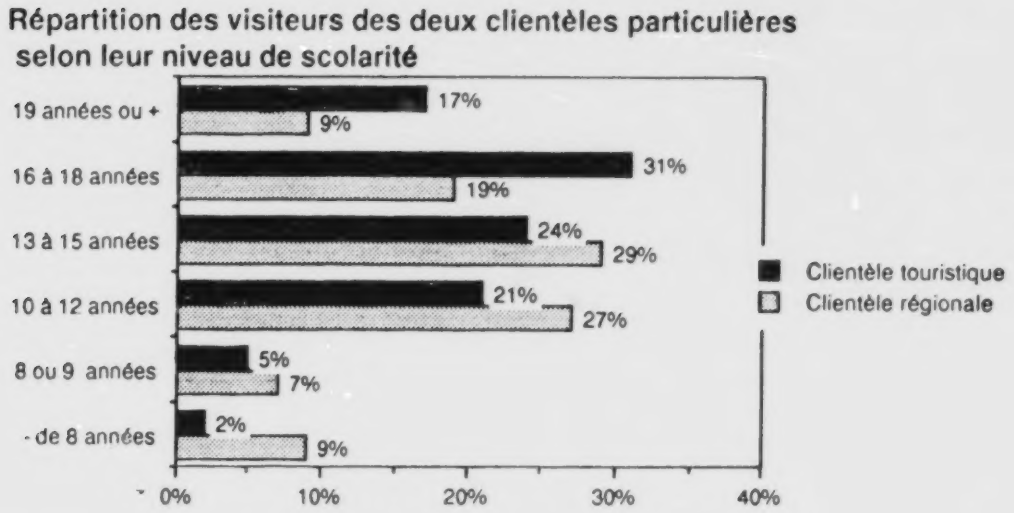
Figure 6

Répartition des visiteurs de 12 ans ou plus selon leur niveau de scolarité



Des différences significatives sont observables en regard de cette variable quant à la provenance des visiteurs; notons d'abord, le faible taux, inférieur à 10 %, de visiteurs peu scolarisés (moins de 10 ans) dont la majorité demeure dans la RMRQ (voir le tableau 5 à l'annexe 3); cette clientèle, davantage adolescente, toutes proportions en mémoire, montre là une caractéristique propre. Alors que les visiteurs québécois sont plutôt moyennement scolarisés, les autres Canadiens en vacances à Québec comme les étrangers, surtout les Américains, le sont bien davantage. Jusqu'à 58 % de ces derniers ont plus de 15 ans de scolarité comparativement à 31 % pour les Québécois, 54 % pour les autres Canadiens et 46 % pour les autres visiteurs étrangers.

Figure 7



La répartition selon la scolarité des clientèles régionale et touristique présente l'asymétrie expliquée précédemment de façon non équivoque. Le profil global de cette caractéristique se trouve largement expliqué par l'importance relative de la clientèle touristique (76%) par rapport à celle de provenance régionale (24%).

En conclusion, le profil des visiteurs des remparts de Québec est fortement caractérisé par l'aspect touristique du Vieux-Québec qui en fait un lieu privilégié fort fréquenté par une importante clientèle touristique (76%), s'exprimant autant en français (56%) qu'en anglais (44%), circulant plutôt en petits groupes d'adultes (75%) d'en moyenne 2 à 4 personnes de 18 à 49 ans d'âge et assez fortement scolarisées.

2.3 LE CONTEXTE DE LA VENUE AU SITE

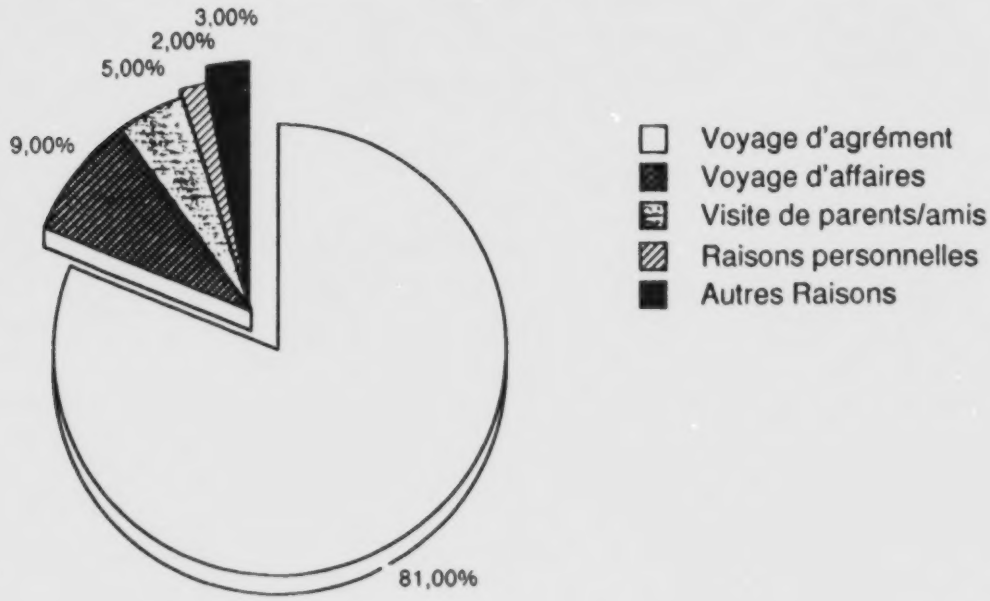
La visite à pied des remparts de Québec s'inscrit à l'intérieur d'une promenade dans le Vieux-Québec différemment selon le type de clientèle qui est analysée; les paragraphes suivants visent à décrire ces différences, à les relativiser et à situer l'importance de la visite le long des murs de Québec dans l'ensemble de la visite d'un des prestigieux sites du patrimoine mondial que la région de Québec a le privilège d'abriter.

2.3.1 La raison et la durée du voyage

La plupart des voyages qui conduisent des visiteurs le long des murs de Québec en sont d'agrément (81%); traitée de façon régionale, la raison principale du déplacement du domicile personnel dans la RMRQ est l'agrément pour les loisirs, une promenade ou une sortie spéciale dans 75 % des cas.

Figure 8

Répartition des visiteurs selon la raison principale pour laquelle le voyage ou le déplacement est effectué

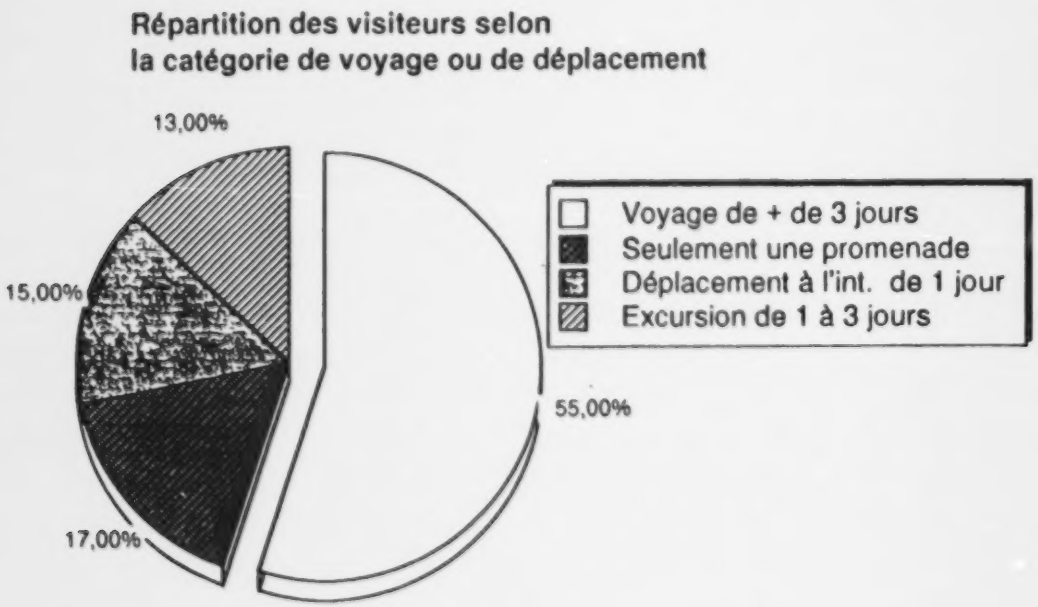


Considérant le Vieux-Québec comme un endroit particulièrement agréable pour la marche quotidienne d'un grand nombre de fonctionnaires de l'État ou autres travailleurs en poste dans les alentours du site historique, il est révélateur de constater que seulement 14 % des résidents de la RMRQ en visite le long des murs de Québec (ou 3,5 % de l'ensemble des visiteurs) définissent par les affaires ou le travail, la raison principale de leur départ du domicile personnel. Si 9 % des visiteurs des fortifications attribuent aux affaires la raison principale de leur voyage (ou déplacement), moins de 3 % précisent la participation à un congrès du répondant ou d'un de ses proches.

La visite de parents ou amis comme raison principale du voyage ne regroupe que 5 % des visiteurs alors que les raisons personnelles associées à des rendez-vous, du magasinage ou la recherche d'un endroit pour manger, à peine 2 %.

Les autres raisons mentionnées (par 3 % des visiteurs) sont principalement la participation à des cours de français (9), un voyage ou stage d'étude (8), un tournoi ou concours (6), un festival ou quelque autre activité ponctuelle (7). Certains visiteurs ont précisé ainsi la raison principale de leur voyage au détriment des catégories prédéfinies : un voyage de noces (9), un échange-étudiant, le cyclotourisme, la pêche ou ... «casser avec son chum».

Figure 9



Plus des deux tiers des visiteurs des fortifications sont en voyage au cours duquel ils passent au moins une nuit à l'extérieur de leur domicile (68%); la majorité (55%) sont en voyage de quatre jours ou davantage. La durée du voyage, en excluant les stages de plus de 2 mois dans la région de Québec, est de 11 jours en moyenne.

Si on remarque que 17 % n'effectuent qu'une courte promenade dans le Vieux-Québec au moment de leur visite des fortifications (généralement de moins d'une heure) et que 1 % affirment demeurer à l'extérieur de la RMRQ (voir le tableau 6 à l'annexe 3), calmons nos inquiétudes en attribuant à ces promeneurs une raison de voyage à Québec qui les a fait s'y déplacer pour plus de deux mois (60 jours ou plus) en voyage d'études ou en stage. De même, alors que 15 % des visiteurs des fortifications effectuent aussi un déplacement de moins d'une journée de leur domicile, la moitié (8%) le font en tant que clientèle régionale (RMRQ) et le reste (7%) en tant que clientèle définie touristique. La clientèle régionale considère davantage son déplacement à l'intérieur du Vieux-Québec comme une courte promenade (67%) plutôt que comme une excursion diurne (33%) à l'intérieur des murs.

Les Québécois (de la province) qui visitent les fortifications le font dans le cadre de voyage de quatre jours ou plus dans une proportion de 15 %; ils sont beaucoup plus nombreux à le faire pour une courte promenade (37%) ou à l'intérieur d'un déplacement de moins d'une journée (30%).

2.3.2 Le séjour dans la région de Québec

Pour décrire le séjour dans la région de Québec des visiteurs des fortifications, trois facettes de ce dernier ont été abordées : la durée de ce séjour, le type d'hébergement privilégié et le moyen de transport utilisé pour se rendre à Québec. Ces informations, jumelées à d'autres, pourront aider à évaluer l'impact d'une partie des dépenses de visiteurs à l'occasion de leur passage à Québec.

Table 2

Durée moyenne de séjour en voyage ou en région selon la provenance des visiteurs (nuits)

PROVENANCE	EN VOYAGE	EN RÉGION
Clientèle régionale (RMRQ)	0,27	0,20
Région de Montréal (06)	3,35	2,68
Autres au Québec	5,01	2,73
Ontario	7,21	2,82
Autres au Canada	12,06	3,59
États-Unis	9,01	2,93
France	18,55	3,84
Autres pays	20,17	3,17
Toutes provenances (moyenne)	9,56	2,87
(mode)	2 nuits	2 nuits
(médiane)	7 nuits	2 nuits

La durée du voyage présente des écarts importants, variant de 4 jours à environ 3 semaines en fonction de la provenance des touristes rencontrés; la durée moyenne de séjour dans la région de Québec varie, quant à elle, assez peu, s'étendant de 2,68 nuits pour des visiteurs résidant dans la région administrative de Montréal (06) à 3,84 nuits pour les Français.

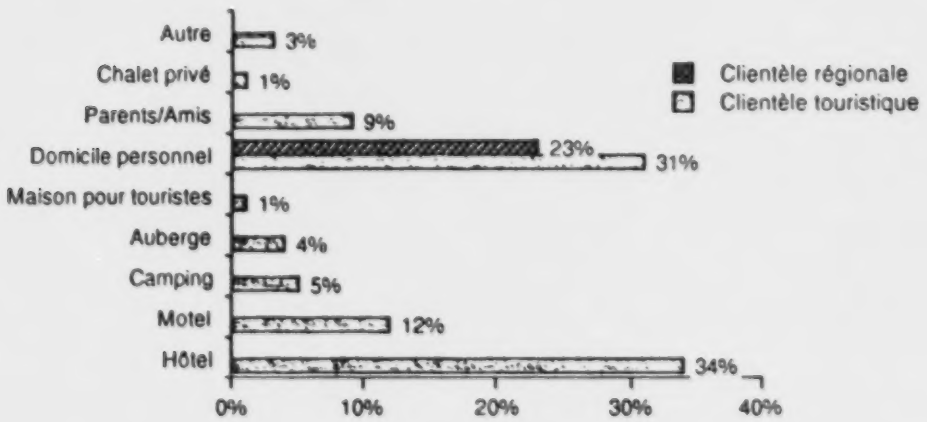
De façon générale, tous les séjours étant confondus, 35 % des visiteurs des fortifications qui passent au moins une nuit en voyage ont indiqué séjourner exclusivement dans la région de Québec; autrement dit, toutes les nuits passées à l'extérieur du domicile l'ont été dans la région de Québec pour 35 % des visiteurs des fortifications.

Plus la durée du voyage est longue, moins les visiteurs des fortifications consacrent toutes leurs vacances à la seule région de Québec; le plafond atteint en termes de nuits passées dans la région de Québec est de 2 nuits pour le plupart des séjours de plus de 5 nuits (voir le tableau 7 à l'annexe 3). Pour les voyages plus courts (entre 1 et 5 nuits), 73 % des visiteurs des fortifications restent dans la région de Québec (et y couchent) toute la durée de leur voyage.

Outre les 31 % de visiteurs qui n'ont pas à utiliser une forme d'hébergement commercial ou privé autre que leur domicile personnel durant leur voyage ou déplacement, les touristes fréquentent dans une plus grande proportion l'hôtel (34%), le motel (12%) et le domicile de parents ou d'amis (9%); cette répartition est basée sur le type d'hébergement utilisé, autre que le domicile personnel, la veille ou le jour de leur visite aux fortifications.

Figure 10

Répartition des visiteurs selon leur mode d'hébergement durant le voyage ou le déplacement



La majorité des visiteurs des fortifications font appel au secteur commercial pour l'hébergement durant leur voyage ou déplacement (56%); si on exclut les visiteurs qui demeurent à leur domicile personnel, cette proportion passe à 82 %.

Les usagers d'autres formes d'hébergement fréquentent principalement les résidences d'institutions hospitalières ou scolaires comme l'université Laval (1%), un bateau privé ou de croisière, le chalet loué ou encore, un véhicule de transport public comme le train, l'autobus.

Les visiteurs des fortifications fréquentent les parcs, belvédères et terrasse du site généralement à pied, comme a été définie précédemment une visite à ce lieu historique. Toutefois, dans le but d'évaluer l'impact d'une partie des dépenses des visiteurs, nous nous sommes intéressés à leur moyen de transport pour venir à Québec, le plus dispendieux étant celui retenu en cas d'usage de plusieurs moyens de transport; certains sont aussi utilisés strictement pour se rendre dans le Vieux-Québec.

Figure 11

L'automobile est utilisée par la majorité des visiteurs des fortifications pour se rendre à Québec (57%); que ce soit pour travailler ou pour se divertir dans le Vieux-Québec, 33 % de la clientèle régionale doit compter sur des services de stationnement adéquats dans ce secteur de la ville. Sans connaître exactement la proportion de touristes automobilistes qui, en plus d'arriver à Québec, se rendent dans le Vieux-Québec avec leur automobile, on peut faire l'hypothèse suivante : une bonne partie des 65 % de visites faites par la clientèle touristique commencent par la recherche d'un stationnement et le garage de leur véhicule, pour se poursuivre par le retour périodique au parcomètre pour ajouter de la monnaie afin de profiter plus sereinement de leur visite dans le Vieux-Québec.

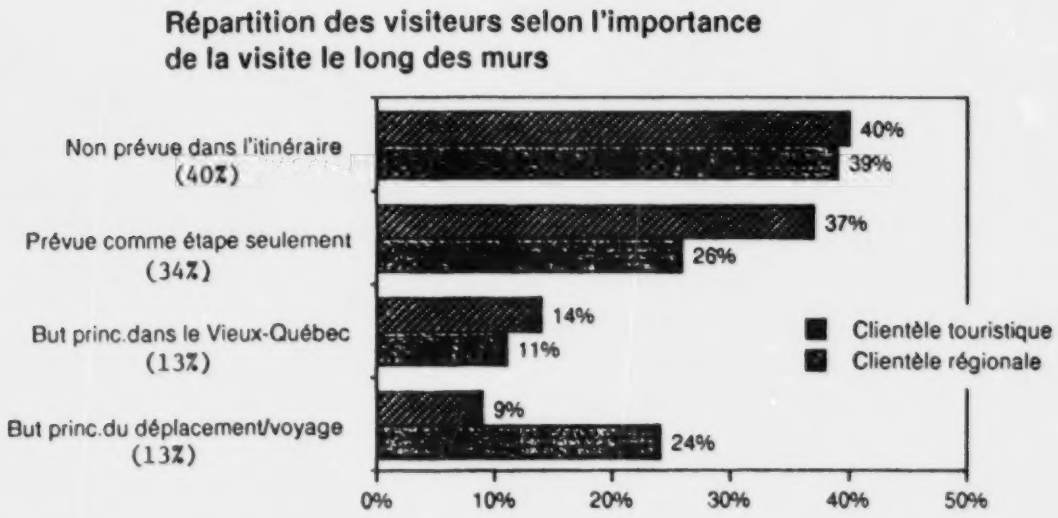
L'autobus nolisé ou non est le deuxième moyen de transport le plus populaire pour arriver à Québec; alors que les autobus non nolisés (CTCUQ ou Voyageur) amènent 23 % de la clientèle régionale et 7 % de la clientèle touristique à Québec, les autobus nolisés y transportent 1 % des visiteurs de la clientèle régionale et 5 % des visiteurs de la clientèle touristique; ces deux types de transporteurs sont utilisés par environ 11 % et 4 % des groupes de visiteurs des fortifications de Québec.

En fonction de la provenance des visiteurs, les autres moyens de transport pour se rendre à Québec se dichotomisent de façon passablement distincte : l'accès à pied, à bicyclette ou en traversier est le lot de la clientèle régionale alors que le train, l'avion, la roulotte motorisée ou le bateau privé ou de croisière est celui de la clientèle touristique. D'autres moyens de transport ont été mentionnés : principalement la motocyclette (5) ou le pouce (4).

2.3.3 L'importance de la visite des murs de Québec

Trois visiteurs sur cinq fréquentent les parcs, belvédères et terrasse des fortifications après avoir planifié à l'avance une visite le long des murs de Québec lors de leur voyage ou sortie; 40 % disent plutôt que cette visite n'était pas prévue à leur itinéraire.

Figure 12



L'importance de la visite le long des murs de Québec varie selon la clientèle qui en juge, et suivant probablement, l'effet de rareté que représente une telle visite; ainsi, la clientèle touristique lorsqu'elle prévoit sa visite le long des murs de Québec le fait davantage en considérant celle-ci comme une étape que comme le but du voyage, 37 % comparativement à 23 %; moins de un visiteur touriste sur dix considère actuellement la visite de la fortification, par extension de la ville fortifiée, comme le but principal de son voyage (à Québec ou vers une autre destination après étape à Québec). Il en est autrement pour la clientèle régionale, pour qui la visite le long des murs (des fortifications) de Québec est le but principal de son déplacement à Québec ou du moins de sa visite dans le Vieux-Québec dans 35 % des cas comparativement à 26 % considérant plutôt cette visite comme une étape seulement prévue au cours de cette sortie.

Les Ontariens et les Américains sont les visiteurs qui attribuent davantage à cette visite, la plus grande importance par rapport à leur venue dans le Vieux-Québec, 19 % et 18 % respectivement. Les Montréalais comme les étrangers autres qu'Américains, particulièrement les Français, sont les visiteurs qui prévoient le moins souvent une visite des fortifications lors d'un voyage à Québec (voir le tableau 8 à l'annexe 3).

Nous intéressant à la perception qu'avait le visiteur des fortifications de Québec, nous lui avons demandé si, d'après lui, il était possible de longer les murs pour faire le tour du Vieux-Québec. Même si les enquêteurs ont eu des doutes quant à la compréhension uniforme de cette question (certains ont pensé qu'on cherchait à évaleur l'aptitude physique des visiteurs ou d'autres facteurs pouvant influer sur cette aptitude, comme la présence ou non de jeunes enfants), les résultats sont présentés à titre indicatif, compte tenu du nombre élevé de répondants (2 131) et de l'impossibilité que la plupart n'aient pas compris qu'il s'agissait de la continuité physique du mur qu'on soumettait à leur perception. À l'exception de ceux qui préfèrent ne pas de prononcer (33%), environ 80 % des visiteurs, peu importe leur provenance, croient qu'il est possible de longer les murs pour faire le tour du Vieux-Québec. Toutefois, parmi l'ensemble des visiteurs de la clientèle touristique, une majorité (51%) affirment ne pas penser que ce soit possible ou du moins, ne pas être capable de se prononcer; cette proportion est de 35 % chez la clientèle régionale qui fréquente les fortifications (voir le tableau 9 à l'annexe 3).

2.3.4 Les autres attraits touristiques visités

Le contexte de la visite du lieu historique national des Fortifications-de-Québec ne peut être analysé complètement sans cerner l'importance que revêtent la densité et le dynamisme du secteur touristique du Vieux-Québec et de ses alentours; ce dynamisme est fonction du nombre et de la diversité des sites qui offrent une visite ou une expérience touristique particulière.

En plus d'une visite le long des remparts de Québec, les participants à l'enquête ont été invités à lister les lieux qu'ils pensaient avoir fréquenté à la fin de la journée pour la clientèle régionale, ou à la fin de leur séjour pour la clientèle touristique. Tous les pourcentages présentés, lorsque mis en relation avec le nombre de visites du lieu historique national des Fortifications-de-Québec, surestiment de façon importante la fréquentation de ces autres lieux : premièrement, à cause de la fréquence de visite aux fortifications différente de celle de la plupart des lieux listés et deuxièmement, en raison d'une part relativement élevée des visites prévues à certains endroits comparativement aux visites effectivement réalisées. Quatre groupes de lieux sont identifiés : ceux gérés par le Service canadien des parcs dans la région de Québec, quelques lieux historiques ou touristiques intra-muros, certains lieux à proximité du Vieux-Québec et d'autres sites plus éloignés; la liste complète des lieux existants ne pouvait évidemment être présentée à tous les répondants (voir la liste présentée à l'annexe 2).

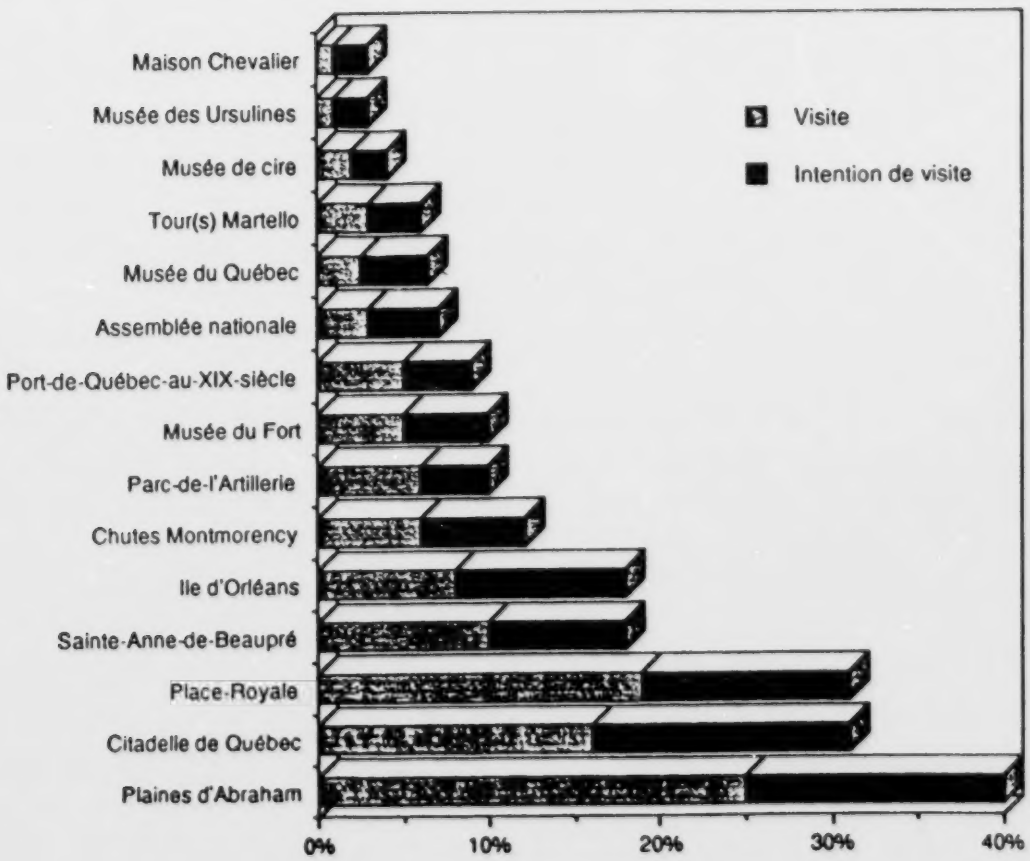
Parmi les autres lieux gérés par le Service canadien des parcs dans la région de Québec, ceux que les visiteurs des fortifications disent fréquenter davantage sont le Parc-de-l'Artillerie pour lequel 10 % ont dit l'avoir visité ou du moins en avoir l'intention (4% en avaient l'intention) et le centre d'interprétation du Port-de-Québec-au-XIX^{e}-siècle, mentionné par 9 % des visiteurs dont 4 % n'en étaient qu'au stade d'intentions de visite aussi. Aux deux autres sites du service, soit le parc Cartier-Brébeuf et le Fort-Numéro-Un, les visites effectuées ou prévues ne vont chercher l'assentiment que de 2 % et de 1 % des visiteurs des fortifications, respectivement. En somme, la proportion relative des visiteurs des fortifications fréquentant le réseau des cinq lieux historiques nationaux de la région de Québec est plutôt faible.

Trente et un pour cent des visiteurs des fortifications disent avoir visité (16%) la Citadelle de Québec ou en avoir l'intention (15%) durant leur séjour dans la vieille Capitale; des lieux intra-muros présentés aux visiteurs, il est, de loin, celui le plus couru (voir le tableau 10 en annexe

3). Le Musée du Fort est identifié comme endroit visité ou à visiter par 10 % des usagers des fortifications; ils disent l'avoir visité ou en avoir l'intention dans des proportions équivalentes. Environ 4 % et 3 % des visiteurs pointent le Musée de cire et celui des Ursulines comme des secteurs d'intérêt à visiter au cours de leur séjour ou tournée dans le Vieux-Québec.

Figure 13

Popularité des lieux touristiques auprès de la clientèle des fortifications



Parmi les autres sites à proximité du Vieux-Québec, mais à l'extérieur des murs[7], les Plaines d'Abraham sont le plus fréquemment visitées par les usagers des fortifications (40%); alors que 25 % disent avoir fréquenté cet espace vert renommé depuis leur arrivée dans le Vieux-Québec, les autres disent en avoir l'intention. Trente pour cent des visiteurs des fortifications affirment avoir visité la Place-Royale (19%) ou avoir l'intention de le faire avant la fin de leur visite du Vieux-Québec (11%). L'Assemblée nationale, le Musée du Québec, une ou les tours Martello et enfin, la Maison Chevalier sont beaucoup moins fréquentés par les visiteurs des fortifications; alors que de 5 à 7 % de ces derniers indiquent visiter l'un ou l'autre parmi les trois premiers, la Maison Chevalier n'est mentionnée que par 3 % des visiteurs et ce, à titre d'intention de visite pour près de 2 %.

Alors que tous les sites présentés précédemment peuvent raisonnablement être accessibles à pied, sauf pour le Fort-Numéro-Un et le parc Cartier-Brébeuf, ceux qui suivent exigent un transport en commun ou privé pour y accéder. Dix-huit pour cent des visiteurs profitent (ou en ont l'intention) de leur séjour à Québec pour visiter la cathédrale de Sainte-Anne-de-Beaupré; une partie non négligeable profitent de forfaits vers la côte de Beaupré pour visiter l'Île d'Orléans (8 % l'avaient fait, 10 % en avaient l'intention) et les chutes Montmorency (6 % y étaient allés, 7 % en avaient l'intention).

Dans l'ensemble, la clientèle régionale est celle pour qui la visite de l'un ou de l'autre de ces lieux touristiques n'apparaît généralement pas dans son programme de visite du Vieux-Québec et des alentours. Le prochain chapitre abordant les raisons principales de la fréquentation du site éclairera davantage le lecteur à ce sujet.

En somme, si la plupart des visiteurs des fortifications profitent d'un voyage d'agrément de plusieurs jours pour visiter le Vieux-Québec, ils ne restent dans la région que trois ou quatre jours. Arrivés à Québec en véhicule automobile majoritairement (65%), ils descendent le plus souvent à

---

7. Le Musée de la civilisation n'a été ouvert de façon permanente qu'après la fin de la collecte de données.

l'hôtel (44%) ou dans un motel (16%). Même si 60 % des visiteurs des fortifications planifient à l'avance leur visite le long des murs de Québec, celle-ci est davantage considérée comme une des choses à faire dans le Vieux-Québec que comme le but principal d'une visite dans ce secteur ou à Québec. Aussi, considérant le nombre d'attraits touristiques offerts dans le Vieux-Québec et ses alentours, le séjour du visiteur des fortifications, compte tenu sa durée, apparaît passablement occupé si l'on en juge par les quelques indicateurs de fréquentation de lieux touristiques de la région de Québec qu'ils nous ont fournis.

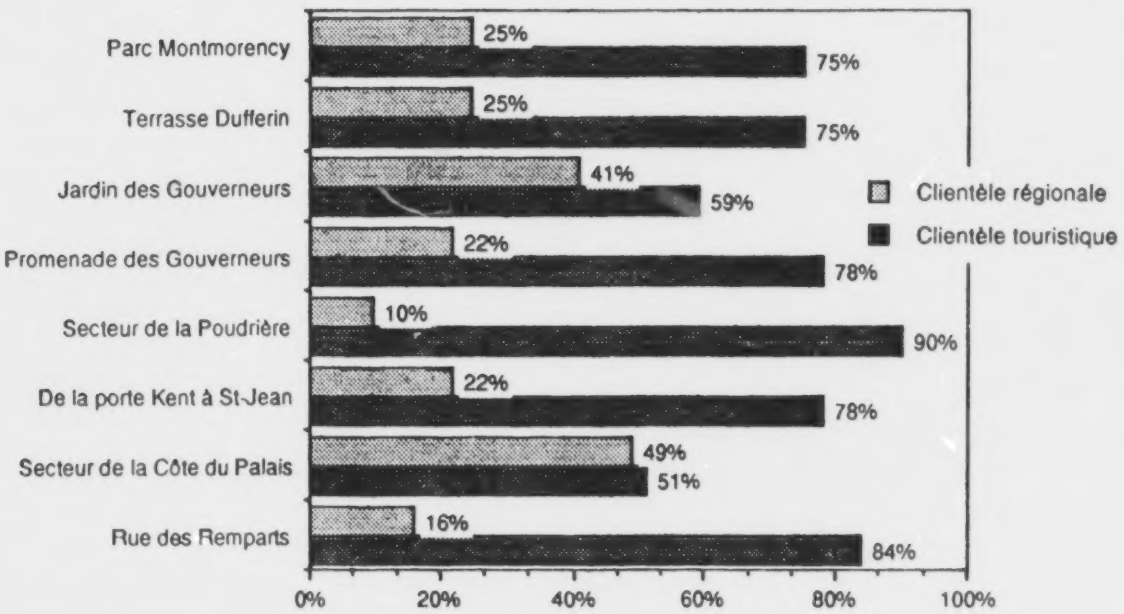
2.4 LA VISITE DU SITE

Ce chapitre traite de la visite du lieu historique national des Fortifications-de-Québec en regard de ceux qui l'ont effectuée bien davantage que d'une façon descriptive; pour une telle description, il faudra se reporter au paragraphe 2.1.2 où la fréquentation des secteurs y est déjà présentée. Cinq sujets sont regroupés autour des interrogations suivantes : Dans quelle mesure les quelque deux millions de visites représentent ou sont effectuées par des visiteurs différents ? Pour quelles raisons, principalement, se rend-on sur les murs de Québec ? Combien de temps le visiteur s'alloue-t-il pour bénéficier du caractère du site? Quand il profite de services particuliers, en est-il satisfait ? Et d'après lui, qu'est-ce qui est le plus appréciable et le moins appréciable en regard de sa visite le long des murs de Québec ?

Auparavant, le caractère touristique des secteurs observés est gradué selon l'appartenance des visiteurs qui les fréquentent à l'une ou l'autre des clientèles principales.

Figure 14

Répartition des visiteurs des secteurs observés selon leur provenance régionale ou non



Deux secteurs sont proportionnellement plus fréquentés par la clientèle touristique; il s'agit du secteur de la Poudrière et de la rue des Remparts où il est connu que 17 % et 24 % des visiteurs s'y rendent lors de leur venue sur le site (page 27).

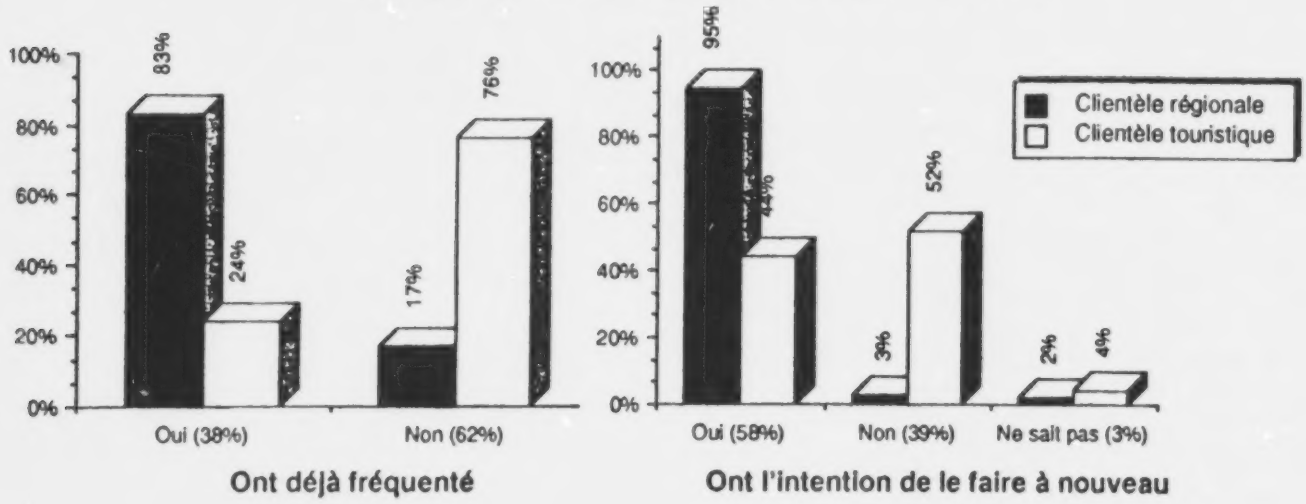
Deux secteurs sont proportionnellement plus fréquentés par la clientèle régionale; il s'agit du secteur de la côte du Palais et du Jardin des Gouverneurs où 9 % et 13 % des visites y sont faites respectivement.

2.4.1 La fréquence de visite du site

La fréquence de visite des fortifications détermine, dans une large mesure, le type de services que la clientèle qui les fréquente pourrait être en mesure de s'attendre; le bassin de visiteurs différents que représente cette fréquentation est ici visé. Selon la provenance de ces derniers, régionale ou non, la fréquence de visite fut abordée différemment lors des interviews réalisées : pour la population régionale, les informations recherchées cernaient leur fréquentation des parcs et promenades durant l'année en cours et, principalement pour la période du printemps à l'automne alors que pour la population touristique, la période concernée était celle du séjour dans la région de Québec au cours de ce voyage. L'analyse a aussi tenu compte, dans ce dernier cas, de la tendance qu'a cette clientèle à fréquenter plus d'une fois la région de Québec annuellement.

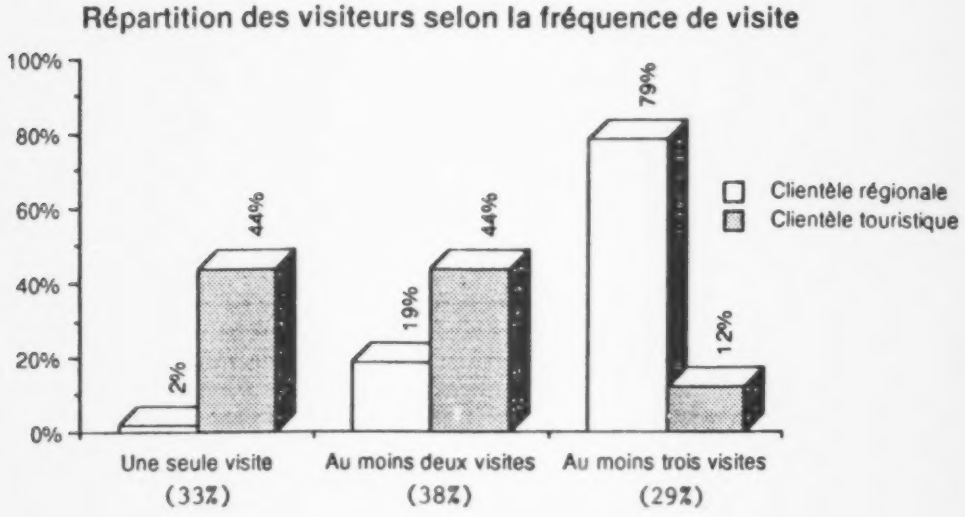
Figure 15

Répartition des visiteurs selon qu'ils avaient déjà fréquenté les fortifications ou avaient l'intention de le faire à nouveau



Au moment de leur rencontre avec les enquêteurs, plus du tiers des visiteurs (38%) disaient ne pas en être à leur première visite le long des fortifications de Québec et 58 % affirmaient même de façon certaine avoir l'intention d'y revenir, du moins cette année (voir aussi le tableau 11 à l'annexe 3). En se basant sur leur expérience antérieure par rapport à la fréquentation du site et sur le fait que 56 % des visiteurs disent l'avoir déjà fréquenté auparavant (cette proportion atteint 95 % lorsqu'on s'arrête à la clientèle régionale), le nombre de visites prévues aux fortifications est au minimum de 3 pour plus de 29 % de la clientèle du site (pour plus de 79 % de la clientèle régionale); la clientèle touristique y effectue une seule visite durant la durée du séjour dans une proportion de 44 % alors que la clientèle régionale en fait autant dans 2 % des cas seulement annuellement.

Figure 16



En moyenne, alors que la clientèle régionale estime fréquenter le site des fortifications environ 20 fois par année, les visiteurs de la clientèle touristique le font 1,4 fois par voyage au cours de leur séjour et ce, plus d'une fois (1,5) par année. Les deux tiers des visiteurs fréquentent les lieux au moins à 2 reprises au cours de leur voyage pour ce qui en est des touristes ou entre le printemps et l'automne pour les résidents de la RMRQ; donc, durant l'année, 67 % des visiteurs se sont présentés au moins 2 fois sur les terrains associés aux fortifications de Québec (voir le tableau 12 à l'annexe 3).

Table 3

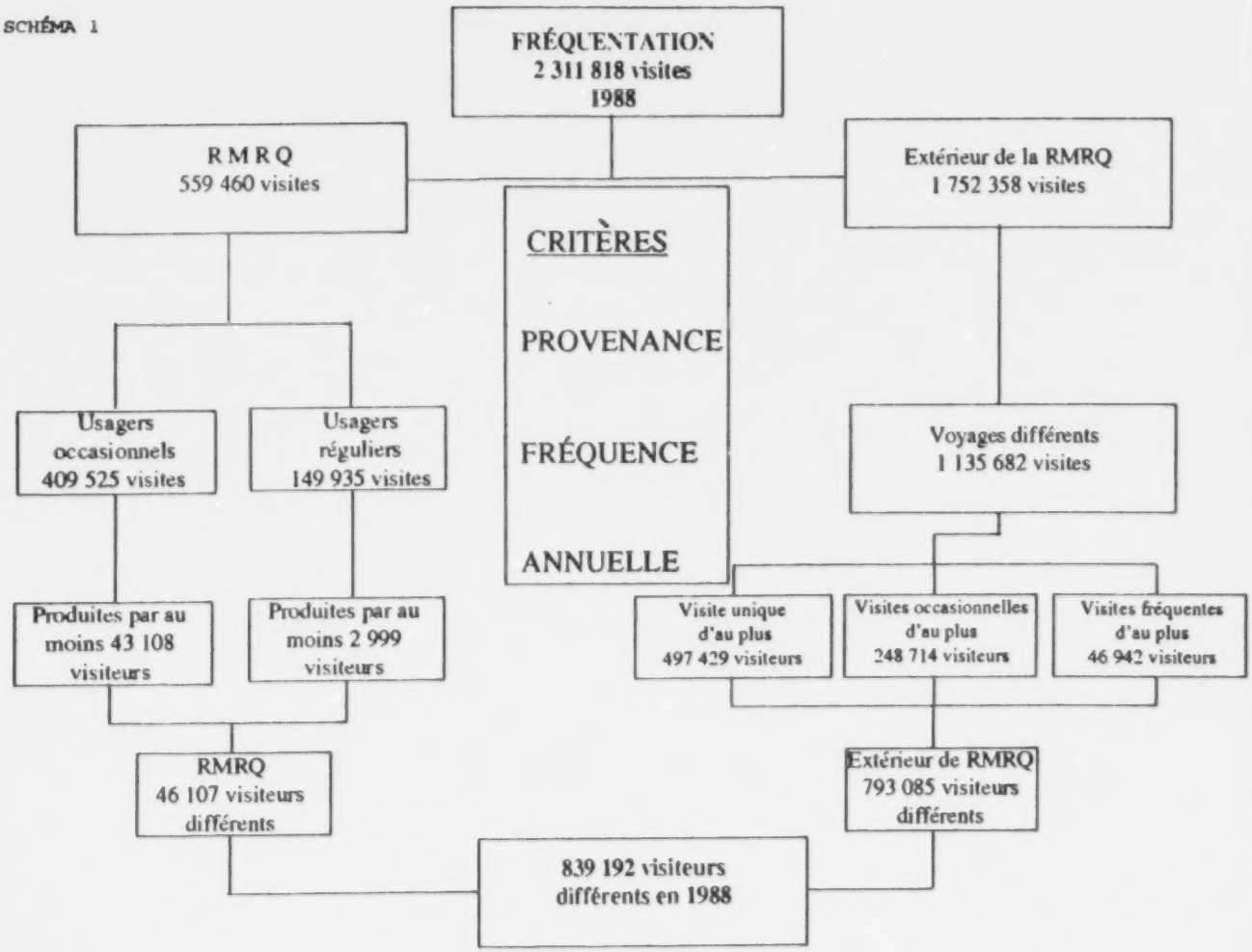
Fréquence de visites antérieures selon la région de résidence

	Nombre de fois (en deux ans)
Région métropolitaine de recensement de Québec	40,0
Autres dans la région administrative de Québec (03)	20,0
Région administrative de Montréal (06)	2,9
Autres régions au Québec	2,4
Autres régions au Canada	0,9
États-Unis	0,6
Autres pays	1,3

Pour estimer le nombre de visiteurs différents qui fréquentent le site annuellement de façon juste, la variation observée dans les fréquences de visite par marché est assez importante pour conduire une analyse en deux catégories d'usagers des clientèles régionale et touristique, soit les visiteurs occasionnels et les visiteurs réguliers.

Ainsi, les 2 311 818 visites estimées pour la période de la mi-mai à la mi-octobre se répartiront d'une certaine façon selon les trois critères d'analyse considérés qui sont : la **provenance des visiteurs** les effectuant, le **nombre de visites** imputables à un type d'usagers ou au cours de voyages différents et le nombre de visiteurs différents les ayant produites au cours d'une **même unité de temps.** Schématiquement, les profils de clientèle des fortifications en regard de leur degré de connaissance antérieure du site se dessinent donc comme suit :

SCHÉMA 1


FRÉQUENTATION
2 311 818 visites
1988
RMRQ
559 460 visites
Extérieur de la RMRQ
1 752 358 visites
CRITÈRES
PROVENANCE
FRÉQUENCE
ANNUELLE
Usagers occasionnels
409 525 visites
Usagers réguliers
149 935 visites
Voyages différents
1 135 682 visites
Produites par au moins 43 108 visiteurs
Produites par au moins 2 999 visiteurs
Visite unique d'au plus 497 429 visiteurs
Visites occasionnelles d'au plus 248 714 visiteurs
Visites fréquentes d'au plus 46 942 visiteurs
RMRQ
46 107 visiteurs différents
Extérieur de RMRQ
793 085 visiteurs différents
839 192 visiteurs différents en 1988

Quatre-vingt-quinze pour cent des visiteurs durant la période considérée, soit 793 085 personnes différentes, demeurent à l'extérieur de la RMRQ; ils effectuent 2,2 visites aux fortifications en moyenne. Les visiteurs de la RMRQ, représentant au moins 5 % du marché des visiteurs annuels, fréquentent le site à plus de 12 occasions en moyenne. En somme, quelque 839 200 visiteurs différents ont effectué 2 311 818 visites au lieu historique national des Fortifications-de-Québec au cours de la saison 1988.

Pour terminer cette section, ajoutons que la majorité des visites sont imputables à des visiteurs ayant déjà fréquenté le secteur historique du Vieux-Québec auparavant; seuls les visiteurs de l'Ontario et ceux de l'extérieur du Canada disent plutôt fréquenter les lieux pour la première fois : les Ontariens dans une proportion de 60 %, ceux des États-Unis dans une proportion de 72 % et ceux d'autres pays dans une proportion de 89 % (voir le tableau 13 à l'annexe 3).

2.4.2 Les raisons de fréquentation des lieux

Ce qui amènent les visiteurs à fréquenter les lieux est assez diversifié tout en démontrant une prédominance marquée pour des activités dites à caractère récréatif; c'est d'ailleurs le plus souvent la première raison mentionnée. Au moment où ils ont été abordés sur le terrain, les visiteurs pouvaient énoncer jusqu'à trois raisons principales de leur venue au site.

Figure 17

D'après ceux qui les réalisent, 87 % des visites effectuées le sont dans le cadre d'une activité de nature récréative comme la marche, l'observation du panorama ou du «monde» et la détente sur un banc, dans un parc ou en lisant; la nature du site privilégiant de soi ce type d'activités, les visiteurs de toute provenance s'y adonnent dans des proportions semblables sauf pour deux sous-groupes plus et moins enclins à évoquer cette raison, soit les résidents de la région administrative de Québec mais de l'extérieur de la RMRQ (96%) et les Français (77%).

Environ 15 % des visiteurs identifient aussi comme raison principale de leur venue, la visite à caractère historique du site patrimonial; qu'elle soit guidée ou centrée sur un thème particulier, plus de Français en proportion (31%), plus d'Américains (20%) et plus de Canadiens d'autres provinces que le Québec (20%) indiquent cette raison comme étant une raison principale de leur venue sur les lieux; 94 % de ceux qui énoncent cette raison comme principale à leur venue sur le site font partie de la clientèle touristique.

Cinq pour cent des visiteurs indiquent profiter du circuit piéton en lisant les panneaux d'interprétation situés le long des murs des fortifications. La lecture de panneaux le long d'au moins deux murs pour confirmer l'activité «circuit piéton» n'a pu être maintenue par les enquêteurs comme critère de décision d'identifier ou non le circuit piéton comme raison principale de la venue sur le site; ainsi, les marcheurs à la terrasse Dufferin et à la promenade des Gouverneurs ont parfois indiqué leurs arrêts à quelques panneaux comme contribuant nécessairement à la raison de leur présence sur les lieux. Les Français sont ceux qui, encore, profitent légèrement plus de leur séjour (12%) pour réaliser une randonnée le long des murs avec lecture des panneaux d'interprétation (voir le tableau 14 à l'annexe 3).

Trois pour cent des visiteurs ont fourni comme raison principale de leur présence sur les lieux celle de faire visiter le site à des parents ou à des amis; 2 % ont indiqué être là pour participer à l'une des activités culturelles présentées à l'été 1988, mais souvent répétées annuellement, comme le Festival d'été, les Nuits «Blues», ...

Quatre pour cent ont donné comme raison principale, d'autres éléments comme un pique-nique ou l'heure du lunch (2%), la photographie, le magasinage, une visite à la Citadelle, la lecture dans un endroit propice ou un rendez-vous quelconque.

Parmi les visiteurs qui évoquent une visite à caractère historique comme raison de leur venue, on trouve significativement plus de touristes passant plus de quatre jours en voyage (72 % comparativement à 55 % pour tous les visiteurs); à l'opposé, la participation à une activité culturelle, le service de guide dans le Vieux-Québec aux parents et aux amis ou le simple pique-nique sont des activités qui sont effectuées le plus souvent par des visiteurs en courte excursion au cours d'une journée ou même en simple promenade pendant la pause du midi.

Alors que les visiteurs invoquant la visite à caractère historique le font davantage dans le cadre d'une visite planifiée le long des murs de Québec

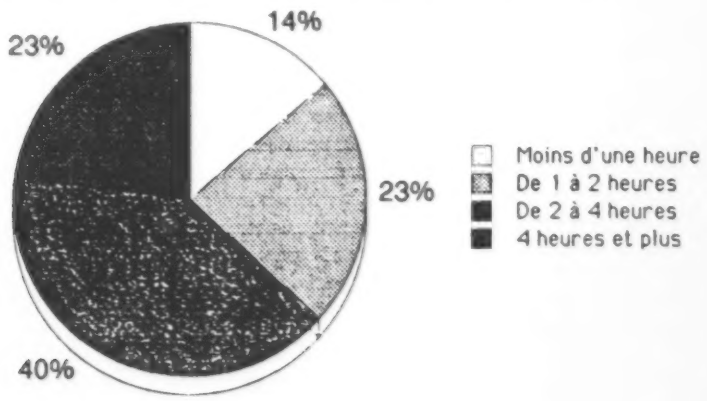
(76 % comparativement à 60 % pour l'ensemble), une bonne proportion des visiteurs ayant fait un circuit piéton ou simplement de la marche, de l'observation ou de la détente dans les parcs, promenades et terrasse n'avaient nullement planifié cette visite le long des murs à leur itinéraire de visite de Québec (42%).

2.4.3 La durée de visite des lieux

Les visiteurs des fortifications de Québec, soit ceux qui fréquentent le réseau de parcs, promenades et terrasse le long des remparts de Québec, ont eu de la difficulté à estimer leur durée de visite, même approximative, de ces endroits sans inclure tout le temps passé dans d'autres parcs à l'intérieur des murs. Même conscients qu'ils surestiment celle-là, les visiteurs évaluent à un peu plus de 2,5 heures le temps passé en moyenne le long des murs de Québec au cours de leur journée de visite : la clientèle régionale à une heure 45 minutes et la clientèle touristique à 2 heures 50 minutes. Rappelons que la durée de visite retenue pour estimer le temps réellement consacré à la fréquentation du lieu historique national est de une heure 39 minutes (paragraphe 2.1.1).

Figure 18

Répartition des visiteurs selon la durée de leur visite



Les visiteurs indiquant passer toute la journée sur le site se voyaient attribuer 7 heures de visite alors que ceux affirmant passer toute la soirée, 3,5 heures (voir le tableau 15 à l'annexe 3). Moins de 5 % ont estimé passer moins de 30 minutes sur les remparts de Québec.

Selon la localisation observée, les visiteurs appartenant à nos deux clientèles distinctes passent plus ou moins de temps à profiter des aménagements offerts ou à s'y détendre.

Table 4

Durée de visite dans certains secteurs des fortifications (minutes)

	Clientèle régionale	Clientèle touristique
Parc Montmorency	47,8	38,2
Terrasse Dufferin	58,1	54,2
Jardin des Gouverneurs	55,6	49,2
Promenade des Gouverneurs	26,6	33,2
Secteur de la Poudrière (Porte Saint-Louis)	24,2	22,1
Entre les portes Kent et Saint-Jean	46,1	19,4
Secteur de la côte du Palais	28,6	15,9
Rue des Remparts	34,9	23,5

Les plus grands écarts entre les deux clientèles en regard de leur durée de visite d'un secteur donné sont observables dans la partie nord des murs de Québec, soit à partir de la porte Kent jusqu'à la batterie Sault-au-Matelot de la rue des Remparts; l'aménagement réduit des aires de repos, la discontinuité physique du mur, d'où la perte du caractère essentiel d'une fortification, la vue sur la basse-ville et le secteur industriel adjacent ainsi que le cachet globalement moins touristique de ces secteurs ont contribué à ce constat d'un moins grand intérêt en termes d'arrêt et de temps alloué à

cette partie de la fortification. Le secteur de la Poudrière, près de la porte Saint-Louis ou sur les espaces verts adjacents, souffre aussi d'une fréquentation de passage où les visites y sont en moyenne de 20 à 25 minutes à peine et ce, même si une partie de celles-ci comportent la rencontre de membres du personnel du Service d'accueil et d'interprétation de la Poudrière de l'Esplanade.

Enfin, les visiteurs profitent davantage des secteurs avec vue sur le fleuve de façon évidente; plus nombreux à le faire (se référer au cartogramme 1), ils y passent aussi beaucoup plus de temps. La terrasse Dufferin, le Jardin des Gouverneurs et à la limite, le parc Montmorency voient les visiteurs, de la région ou non, y passer en moyenne entre 40 minutes et une heure à chaque endroit.

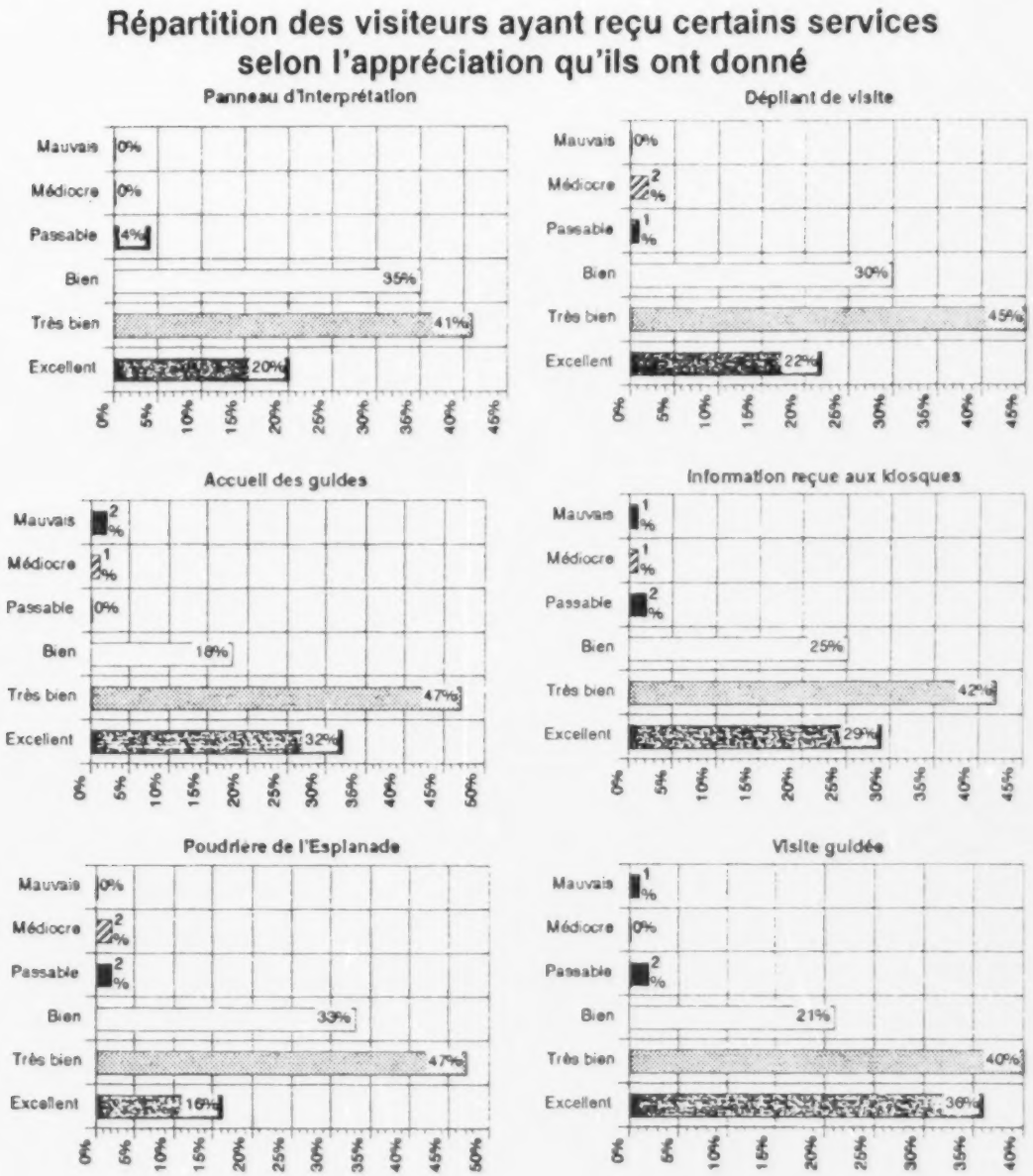
2.4.4 L'appréciation des services utilisés

Outre les panneaux d'information historique, aussi appelés panneaux d'interprétation et lus par plus de 47 % des visiteurs, du moins à l'occasion, les différents autres services ou installations disponibles sont utilisés de façon beaucoup moins importante. Les taux de participation ou d'utilisation des éléments suivants sont considérés comme surestimés puisque le parrainage par le Service canadien des parcs de la visite guidée suivie, du dépliant de visite consulté, des accueillants guides rencontrés ou même, de l'information reçue à un kiosque a parfois été difficile à corroborer, principalement aux secteurs d'enquête où aucun de ces services n'était offert (voir le tableau 16 à l'annexe 3).

Ainsi, 10 % ont dit avoir utilisé un dépliant de visite pour suivre un certain itinéraire de visite; 7 % des visiteurs ont bénéficié d'un accueil personnalisé par un guide ou préposé à l'accueil, 6 % ont mentionné avoir obtenu de l'information au kiosque de la terrasse Dufferin ou à celui de la promenade des Gouverneurs, une même proportion être passée à la Poudrière de l'Esplanade et moins de 4 %, avoir participé à une visite guidée le long des murs de Québec.

Ces éléments, portés au jugement des visiteurs, ont tous reçu le plus souvent la mention «très bien» en termes d'appréciation globale. Les cotes adjacentes peuvent à l'occasion nuancer leur propos.

Figure 19



Les éléments comportant un contact personnalisé reçoivent ainsi une appréciation plutôt «excellente» (maximisée par les deux cotes les plus fréquentes); il s'agit de l'accueil reçu lors de leur contact de guides ou autres préposés au public (79%), de la visite guidée à laquelle ils ont participé (76%) et de l'information obtenue aux kiosques de la terrasse et de la promenade des Gouverneurs (71%). Les autres éléments obtiennent une appréciation plutôt «très bien» : le dépliant de visite (75%), les panneaux d'interprétation (76%) et la Poudrière de l'Esplanade (80%). Appelés à commenter ce qui devrait être amélioré, très peu d'informations ont pu être directement associées aux quelques jugements plus sévères : les panneaux devraient être plus détaillés, certains panneaux sont défraîchis par le soleil, la poudrière est trop petite, l'ambiance terne, plus de panneaux, pas assez de beaux panneaux, réparer les panneaux brisés, ...

D'autres services ont été notés comme plutôt «très bien»; ce sont les guides à bicyclette dans le Vieux-Québec et le AAA (ou CAA, l'Association des automobilistes canadiens) pour les services reçus durant leur séjour dans la région.

2.4.5 Les éléments les plus et les moins appréciés

Si l'opinion de certains visiteurs a pu être recueillie en regard de leur jugement d'éléments prédéterminés, on note, qu'en somme, une assez faible proportion de visiteurs étaient capables de porter un tel jugement. Ce paragraphe vient compléter le sujet puisque les visiteurs ont tous été invités à identifier ce qu'ils avaient le plus apprécié dans leur visite le long des murs de Québec jusqu'au moment de l'interview et ce qu'ils avaient aussi le moins apprécié. Cette question, totalement ouverte sans précision sur des éléments particuliers, a été analysée manuellement pour un codage par sujet; outre les résultats de ce traitement, les sujets les plus fréquents, tels qu'exprimés par les visiteurs, sont présentés à titre d'exemples.

Au départ, tous les visiteurs se disant incapables de porter un jugement quelconque, compte tenu de leur expérience du site, ont été soustraits à

l'analyse; entre 12 et 13 % des personnes rencontrées ont affirmé ne pas pouvoir juger du plus et du moins appréciable de leur visite amorcée.

Plus de 1 900 visiteurs ont cherché dans leur expérience de visite ce qu'ils avaient **le plus apprécié**; 27 % se sont dits incapables d'identifier une chose, ayant tout aimé ce qu'ils avaient vécu. Quarante-trois pour cent des visiteurs ont identifié le site et son panorama comme étant ce qu'ils appréciaient le plus depuis le début de leur visite; ils ont notamment parlé de : «"the scenery", la vue, "the view from the Governors Walk", l'architecture (comme aménagement du site), la vue des remparts, "the Citadelle area", la terrasse comme site, la vue sur le fleuve, la vue de la terrasse, le panorama, le paysage, la ville ancienne, le site, l'éclairage, la beauté du site, la vue de Lévis, les parcs, la verdure, la localisation du site au centre-ville, la promenade sur les fortifications, l'ombre, l'ambiance du site, "the boardwalk", ...».

Six pour cent des visiteurs ont dit apprécier davantage des éléments en rapport avec le cachet historique et l'effort de préservation du patrimoine réalisé, soit en termes de restauration des murs, de conservation ou de protection des structures; ils ont exprimé cet aspect de la façon suivante : «la conservation, les rénovations et l'architecture, les innovations (sic), la présence des canons, "the preservation", "the old buildings", "the architecture", "the guns and canons", "the old look", "the restauration - clean", les bâtiments conservés, la vieille ville restaurée, ...».

Quatre pour cent des visiteurs ont remarqué le bon entretien des parcs et promenades; ils ont particulièrement mentionné : «la présence de bancs, les pelouses et les arbres, la propreté en général, "clean", ...».

Quatre pour cent des visiteurs ont identifié la thématique développée et les sujets abordés comme étant ce qu'ils avaient le plus apprécié depuis le début de leur visite. Les sujets les plus souvent cités sont : «l'histoire, le cachet historique, les sujets historiques, l'âge des murs, "history",

l'histoire de la vieille ville, l'histoire des canons sur la terrasse, les résultats des fouilles archéologiques, ...».

Alors que 3 % des visiteurs louaient le calme et la tranquilité des lieux, 2 % citaient le Château Frontenac comme élément le plus apprécié, à peine 1 % nommaient un des services à la clientèle offerts sur le site ou les moyens d'interprétation mis en place pour faciliter la visite (panneaux, canons, dépliants de visite, cartes avec fortifications de Québec ou informations disponibles à la poudrière et à la terrasse). Moins de 1 %, aussi peu que 8 personnes, ont identifié le personnel, l'accueil des guides, leur gentillesse et le fait intéressant que "the people speak English" comme étant le plus appréciable depuis le début de leur visite le long des murs de Québec.

D'autres éléments ont été pointés par 9 % des visiteurs; une liste sommaire est présentée : la Citadelle, le Vieux-Port, l'ambiance du Vieux-Québec, "the Cathedral", les Plaines d'Abraham, "Artillery Park", "old part of city", l'air frais, l'atmosphère, "the culture", l'animation musicale, la présence de touristes, la beauté des tours Martello, les amuseurs publics, les monuments, la présence d'artistes, "the european feeling", "the size of city" et "the music at night".

Quelque 1 890 visiteurs se sont dits capables, d'après leur expérience de visite, d'entreprendre une réflexion sur ce qui leur avait moins plu au cours de leur visite. Pour 69 % de ces derniers, cette entreprise s'est avérée non concluante; ils ont, en effet, été incapable de trouver un élément leur ayant déplu davantage depuis le début de leur visite.

Cinq pour cent des visiteurs ont regretté l'affluence élevée des touristes dans le secteur, la circulation intense et le manque de stationnement, la présence de «jogger» ou de bicyclettes dans les allées pour piétons (1%) et le bruit qu'occasionne tout ce va-et-vient (1%).

Quatre pour cent ont pointé l'entretien négligé des pelouses, des parcs, des escaliers, la malpropreté constatée à cause du vandalisme et de débris divers laissés sur le site; 3 % ont visé le site et son aménagement : soit les escaliers, "not enough restoration (higher walls)", l'aspect dangereux (circulation automobile intense), l'accès compliqué à la Citadelle, le relief accidenté (les côtes), la vue des usines et l'air pollué par celles-ci, la promenade des Gouverneurs et ses nombreuses marches, le contenu non renouvelé des présentations de la Poudrière de l'Esplanade, ...

Trois pour cent se sont plaints des oiseaux, principalement des goélands, qui s'aventurent trop près des flâneurs sur la terrasse et laissent quelques souvenirs désagréables sur les bancs et ... ailleurs. D'autres regrettaient la présence de clochards ou de quêteux. Trois pour cent constataient le développement trop commercial et l'achalandage élevé de certains secteurs, comme la terrasse principalement.

On a noté le manque de services (2%) : peu d'abreuvoirs, pas assez de bancs, l'accessibilité du site, le manque de toilettes, la faible qualité des bancs, "not enough English", le manque de stationnement, "parking" (sic), "no washrooms", pas assez de calèches et de "water fountains"; les moyens d'interprétation privilégiés (1%) : les pancartes de Parcs, le manque d'information historique, le traitement de sujets sur l'archéologie ("French only"), "directions in general", l'affichage en anglais (pas apprécié), "not any information", "no bilingual signs" et "more maps with indications and directions"; on regrettait l'absence d'animation, notamment le manque d'activités sur les murs et la glissade qui ne fonctionne plus.

Il faut noter que l'examen critique de leur visite a suscité chez plus d'un résident de la RMRQ une réflexion sur les aspects qui nuisent à l'image laissée auprès des visiteurs de la clientèle touristique; ils se sont avérés significativement plus critiques que ces derniers en regard de la présence de clochards et de quêteux, de bicyclettes ou de joggers sur les pistes pour piétons et d'oiseaux peu discrets; ils ont aussi davantage été déçus par

l'entretien, selon eux, négligé (graffitis, saleté, vandalisme, bouteilles cassées, déchets) et le manque de certains services à la clientèle comme le stationnement, les installations sanitaires et les aires de repos avec bancs.

Neuf pour cent de visiteurs ont identifié d'autres éléments leur ayant déplu davantage : les calèches (faisant pitié), la chaleur, les nombreux escaliers, le Port de Québec, le soleil, les mouches près des poubelles, les "Rockers" (sic), les voitures avec leur radio sur les Plaines, le peu de festivités, le vent, les édifices non rénovés de la rue des Remparts, "the Parliament", les berges du Saint-Laurent, la vue des usines et d'autres vieux bâtiments (rue des Remparts), le manque de plage à Québec, "the parking meters", les taudis et les usines à proximité du site, la musique trop forte, la vie "expensive", "more light in Artillery Park", "too much French", la visite trop rapide de la Citadelle, ...

À en juger par leur visite du site, les usagers des parcs, promenades et terrasse des remparts de Québec fréquentent ces lieux en recherchant d'abord un contact avec l'ambiance qu'ils dégagent et sont frappés par la présence d'une architecture imposante, la vue de panoramas exceptionnels et la qualité des aménagements actuels pour la détente et la promenade. Les visiteurs des fortifications de Québec circulent dans la vieille ville sans suivre un circuit piéton précis; ils vont et reviennent sur les murs plus d'une fois à l'intérieur de leur séjour dans le Vieux-Québec et probablement, au cours d'une même journée, totalisant environ deux heures et demie de visite quotidienne. Quoique très peu utilisés, aussi parce que restreints, les services personnalisés offerts obtiennent une appréciation exprimant des taux de satisfaction très élevés. Les aspects de la visite les moins appréciés renvoient à la qualité de l'expérience de visite en termes d'affluence élevée, d'usages parfois conflictuels des mêmes espaces et d'impact de cette fréquentation nombreuse de certains endroits (propreté, graffitis, ...); des

aspects environnementaux sont souvent relevés comme étant les moins appréciables : la pollution visuelle des usines et des secteurs moins restaurés, le vandalisme et la présence non souhaitable d'autant de goélands près des casse-croûte ainsi que le bruit occasionné par la circulation intense ou le manque de respect des libertés individuelles sont autant de commentaires obtenus à ce propos.

2.5 LES ATTENTES DES VISITEURS

Au paragraphe 2.4.1, nous estimions que 56 % de la clientèle actuelle des fortifications a déjà fréquenté le site auparavant, soit au cours d'un autre voyage ou d'une autre excursion dans le Vieux-Québec; ce constat d'une fréquentation régulière par des clientèles régionales (23%) ou touristique (33%) confirme l'utilité d'analyser les besoins des visiteurs actuels de façon à répondre aux attentes les plus vraisemblables d'une majorité de visiteurs éventuels.

Prenant pour exemples les raisons évoquées par les visiteurs rencontrés sur ce qui motiverait un retour le long des remparts de Québec, au cours du même séjour pour les touristes ou avant l'automne pour les visiteurs régionaux, on peut classer ces raisons à deux niveaux : ce que le site est comme endroit exceptionnel et ce qu'il permet en termes de sensations pour le visiteur.

Au premier niveau, pour 18 % des raisons évoquées, les visiteurs signalent les facettes des fortifications qui dépeignent la beauté des lieux et leur romantisme (10%), leur histoire à l'intérieur de celle du Canada (2%), l'ambiance qu'on y retrouve pour se distraire ou s'amuser (4%) ainsi que leur proximité d'un certain nombre d'infrastructures d'hébergement touristique comme caractéristique intrinsèque des remparts de Québec (2%). Au deuxième niveau, pour 82 % des raisons mentionnées, les visiteurs évoquent les sentiments, les activités et les possibilités que les aménagements actuels autorisent : soit l'appréciation du site (21%), la visite à nouveau des lieux ou

d'autres lieux similaires (16%), la possibilité de voir ou de revoir le panorama (16%), pour marcher, y faire une promenade (15%), simplement s'y détendre, y faire une pause à l'heure du lunch (10%), en profiter pour rencontrer des gens, pour immortaliser quelques souvenirs (photographie, film, ...) ou pour d'autres raisons (4%).

Avec ces motivations en toile de fond, ce chapitre vise à décrire les attentes, besoins et suggestions telles qu'exprimées lors des quelque 2 000 entretiens recensés. Trois sujets sont successivement abordés : les attentes en termes de services personnalisés dans l'une ou l'autre des langues officielles, les attentes des visiteurs pour l'amélioration de l'expérience de visite le long des murs de Québec, leurs suggestions ainsi que leurs commentaires pour améliorer les services offerts. Le traitement manuel du verbatime des répondants inscrit sur les questionnaires a donné place à des listes d'éléments uniques pour une bonne part qui pourront être consultées dans un recueil disponible à la Section politiques et recherche.

2.5.1 Attentes pour des services dans une des langues officielles

La demande pour des services personnalisés le long des remparts de Québec n'a pas été traitée à l'intérieur de ce sondage de façon directe. Cependant, dans le cas d'une offre de service personnalisé, 56 % des visiteurs préfèrent obtenir de tels services en français (dans la même proportion qu'ils s'exprimaient lors de l'interview) contre 44 % en anglais; moins de 1 % (0,3%) se disent indifférents à la prestation des services dans une ou l'autre des langues officielles.

La comparaison des résultats à propos de la langue parlée en entrevue et la langue souhaitée pour des services personnalisés montre très peu de différences et de variations selon la provenance de ces derniers; comme quoi, les enquêteurs leur ont offert l'entrevue dans la langue de leur choix, ce qu'ils ont accepté pour la quasi-totalité (99,1%).

2.5.2 Les activités ou services additionnels

L'expérience de visite vécue le long des murs de Québec est le point de départ de l'analyse d'éventuels changements ou améliorations suggérés par les visiteurs pour en accroître les retombées individuelles. Ainsi, 62 % des visiteurs confirment ne rien pouvoir suggérer pour améliorer leur expérience de visite le long des remparts de Québec; pour traduire ce fait, il faut comprendre que l'expérience de visite vécue par plus de trois visiteurs sur cinq rencontre leurs attentes en termes de type de visite qu'ils pensaient pouvoir réaliser aux fortifications de Québec.

Trente-huit pour cent des visiteurs, dont 27 % de la clientèle touristique et 11 % de la clientèle régionale, ont cependant suggéré des activités, des services ou des installations qui auraient pu améliorer leur expérience de visite le long des remparts de Québec; 1 152 suggestions ont été analysées. Un découpage en dix sujets est proposé; le nombre total de suggestions par sujet est indiqué pour chaque item alors que celui des suggestions faites par des visiteurs de la clientèle régionale est présenté entre parenthèses; des mentions uniques sont données à l'occasion afin de montrer l'étendue des discours recensés. Toutes les suggestions impliquant des organisations extérieures au Service canadien des parcs ont été regroupées au paragraphe 2.6.

Services près des (dans les) parcs, promenades et belvédères — 385 suggestions ou 33 % (131)

Les deux tiers des suggestions formulées en regard de services qui auraient augmenté leur expérience de visite sont formulées par des touristes.

Toilettes publiques, propres, chimiques et ouvertes au public, "restrooms with changing room for babies", "waters", "bathrooms", "washrooms", services sanitaires, — 80 (22)

Service d'eau, de fontaines d'eau potable, de comptoir d'eau (sur la terrasse Dufferin ou le long de la promenade des Gouverneurs, "lower water fountain", abreuvoir, rafraîchissement, "water",	78 (28)
Plus d'espaces de stationnement, "more parking", stationnement gratuit, pour wagonnettes,	67 (20)
Plus de poubelles (sur la promenade des Gouverneurs et la partie est de celle-ci),	32 (18)
Plus de bancs, à l'ombre, "benches", bancs à l'ombre sur la promenade des Gouverneurs, mettre les bancs plus tôt au printemps, bancs plus confortables, position des bancs vers le fleuve,	24 (12)
Télescopes, binoculaires, lunettes d'approche, jumelles, payantes ou gratuites, "free", longues-vues (gratuit),	19 (5)
Meilleur entretien, plus de propreté, d'entretien, amendes pour malpropreté, nettoyer le long de la promenade des Gouverneurs (bosquets), "horse buggies all around",	12 (6)
"Lights", plus de lumière, éclairage (sur la rue des Remparts, sur la promenade des Gouverneurs, au Jardin des Gouverneurs, entre les portes Kent et Saint-Jean, éclairer les panneaux, "turn on the lights earlier",	10 (2)
Endroit pour vendre des liqueurs, rafraîchissements, "ice cream", chariots roulants pour vendre de la crème glacée,	9 (5)
Des fontaines, "fountains", fontaines sur la terrasse Dufferin,	8 (5)
Services dans d'autres langues (espagnol, japonais),	7
Plus d'anglais, meilleure traduction du français à l'anglais,	7
Aires et tables de pique-nique, "picnic tables", "picnic",	5 (3)
Jeux pour enfants,	4

Services aux handicapés, voiturettes pour enfants et personnes âgées,	4
Endroit qui vend des films, kiosques de souvenirs,	4 (1)
Parasol, plus d'ombre, "shade",	4 (1)
Peinturer les graffitis (sur la promenade des Gouverneurs),	2 (1)
"Horse rides", "organized jogging around the walls",	2
Service de premiers soins,	1 (1)
Services ouverts en soirée,	1 (1)
"Rails over the stairs on Governors walk",	1
"Bicycle renting with bicycle touring suggestions",	1
Diaporama, films ou vidéo,	1
Ouvrir plus au public,	1
Éliminer les «robineux»,	1.

Panneaux et signalisation 174 suggestions ou 15 % (15)

Quatre-vingt-douze pour cent des suggestions pour de meilleures indications pour la visite du site sont émises par des touristes; ils démontrent un plus grand besoin d'être mieux orientés que la clientèle régionale.

Plus d'indications, "more signs", "more direction panels",	50 (1)
"More information", "more details on the panels", plus d'information touristique sur les panneaux, indiquer qu'on a accès aux remparts par la Porte Hope, panneau par terre avec noms des villes et distances,	26 (5)

Plus de panneaux, "more panels", plus de panneaux d'information, d'interprétation,	25 (4)
Cartes de localisation, "maps", "more maps", tables d'orientation, cartes, identifier où conduit la promenade, longueur, etc., cartes avec l'historique et l'importance de chacune des attractions,	19
Panneaux indiquant ce qu'on peut voir, de la promenade des Gouverneurs (soit Lévis, l'Île d'Orléans, ...), plus d'information sur Québec et le fleuve pour les touristes,	12 (1)
Lignes peinturées, tracés sur les murs pour circuit piéton, guides de visite plus faciles à suivre, trajets suggérés,	9
Meilleure signalisation, "more signs to identify buildings", pour accès au Vieux-Port, plus d'indications pour la Citadelle, "some signs to indicate where are the information kiosks", "bigger panels, signs",	9
"More panels in English", "more signs in English", "too much French panels",	6
Brochures historiques, dépliant ("best way"), "more american history on panels",	5
Panneaux ont besoin d'être rafraîchis, "certain panels are broken", "not enough modern installation", information, panneaux lumineux,	5 (1)
Plus de photos sur les panneaux, photos aériennes des fortifications,	2
"Reword the panels", panneaux plus faciles à lire,	2
"Better interpretation for kids", plus d'interprétation de la nature,	2 (1)
Panneaux médiocres sur la promenade des Gouverneurs, plaques trop foncées (difficiles à lire),	2.

Animation sur le site 119 suggestions ou 10 % (59)

Les suggestions portant sur l'animation en vue d'accroître l'expérience de visite ont été faites autant par des visiteurs résidant dans la RMRQ que par des touristes en séjour dans la région; la clientèle régionale suggère en plus grande proportion de telles améliorations.

Concerts, orchestres, musiciens, musiciens québécois, musique,	29 (18)
Plus d'amuseurs publics, "entertainers", clowns, spectacle où l'on demande la participation du public, jongleurs,	21 (14)
Spectacles, spectacles d'époque, démonstration d'histoire en animation, voir des soldats en uniforme faire des manoeuvres, animation avec costumes d'époque, animation avec guides costumés près des portes Saint-Louis ou Prescott, animation historique comme avant,	21 (10)
"Shows", spectacles, théâtre, "use theater at Artillery Park more", aussi au Jardin des Gouverneurs ou sur la terrasse Dufferin,	10 (3)
Plus d'activités, le soir, pour visiter, jeux en plein air,	8 (5)
Plus d'activités pour enfants, "children", clown pour enfant, "muppets",	8 (4)
Musique, chanteurs, "traditional", chansonniers, chanteurs à l'année longue,	7 (2)
Animation pour attirer le public, divertissement varié,	5 (1)
Danses, danses folkloriques, d'époque,	3 (1)
Artistes, conteurs, artistes sur la terrasse Dufferin,	3 (1)

"Less music", pas de musique	2
Musiciens mieux choisis pour des spectacles de meilleure qualité,	1
Présence de militaires sur les murs,	1.

Aménagements divers 105 suggestions ou 9 % (34)

Les aménagements proposés viendraient améliorer l'expérience de visite du site dans l'ajout de certaines installations et équipements ou la modification de certains aménagements tels les aménagements paysagers; le tiers des suggestions sont livrées par des visiteurs de la clientèle régionale.

On réclame plus de fleurs, plus de plantes et plus d'arbres, au parc Montmorency ou le long de la rue des Remparts, "more gardens",	25 (13)
"Fast-food", bar-resto, café (terrasse, etc.), brasserie en plein air, restaurants, bars, endroit frais,	20 (6)
"Cut trees in front of Dufferin Terrasse", promenade des Gouverneurs, couper les branches devant la terrasse,	13 (3)
"Shelter from rain", endroit couvert notamment sur la promenade des Gouverneurs, abris pour la pluie, plus de pavillons,	9 (2)
Faciliter l'accès aux murs pour personnes à mobilité réduite, moins d'escaliers, pour personnes âgées, "elevator", ascenseur, tapis roulant,	9 (2)
Piste cyclable, sur la promenade pour rejoindre celle des Plaines d'Abraham,	5 (4)

Continuer le mur à la côte du Palais, "walk on top of walls all the way around", pouvoir faire le tour complet le long des murs, réaménager le secteur de l'Artillerie, 5 (2)

Aménager des trottoirs sur le mur ouest au lieu de marcher sur le gazon, laisser l'herbe plus longue, 2 (1)

Sur la promenade des Gouverneurs :

- fournir un accès à la Citadelle 1
- "alleys for baby carriages on .." 1
- exploiter la verdure le long de la promenade 1
- "open shops at the west side of ..." 1

Sur la terrasse Dufferin :

- exposer "more old pictures" 1
- kiosque d'info additionnel 1
- donner accès au Château Saint-Louis 1
- "eliminate stands on ..." 1
- tour ou promontoire pour voir loin 1
- mongolfières attachées 1

Enfin, on suggère d'enfouir les câbles élecriques et d'éliminer les poteaux électriques (2), d'éviter les trappes à américains (1), de décorer davantage, de mettre de la couleur (2), d'installer des canons de chaque côté des portes (1) et on dit souhaiter «to visit the gate towers» (1).

Recherche d'informations sur un (des) sujets 96 suggestions ou 8 % (17)

Les visiteurs de la clientèle touristique manifestent des attentes pour de l'information de toutes sortes; ils font parfois mention des sujets qu'ils voudraient voir traités ou des endroits où l'information devrait être accessible.

Plus d'information, de kiosques d'information, plus accessible, information moins vague, dépliants, cassettes, walkman, plus de facilité à obtenir l'information, 35 (6)

Plus d'information ou information disponible :

- "about history of fortifications", sur les détails historiques, sur le Château Saint-Louis, "explanation of the battles, of events along the walls", 17 (5)

- "on the Governors Walk", sur les murs et portes, "about the people who made history", sur les attraits, sur la construction des fortifications, sur les personnes célèbres qui y ont travaillé, "about battles and events having occurred", "about the cannons", (âge, ...),"description of places around", 17 (1)

- à prppos des services (heures d'ouverture, activités culturelles, circuit piéton, tours, 8

Information localisée ou disponible en kiosque, affiche ou dépliant :

- "in hotels", en haut des portes, à la gare d'autobus, sur la terrasse (indication de la distance de la promenade des Gouverneurs, "out of Quebec City", en sortant du traversier, 9 (1)

- "more English info", en allemand, 3.

Les touristes se disent peu renseignés sur la vie d'aujourd'hui à Québec, regrettent le manque d'originalité et d'authenticité de l'art ethnique, aimeraient voir plus de gens dans les guides touristiques; d'autres souhaitent pouvoir consulter des brochures avec anecdotes historiques et pouvoir compter sur de l'information moins récente.

Deux irritants sont relevés à la Poudrière : une erreur dans le vidéo présenté depuis près de 10 ans et le "film in the powder magazine should be better, redone".

Service de guides 55 suggestions ou 5 % (16)

La demande pour des services de guides ou du moins, de plus de guides le long des fortifications, apparaît comme l'une des cinq premières améliorations à apporter pour voir s'accroître l'expérience de visite de six à sept pour cent des visiteurs souhaitant que celle-ci soit plus profitable. On demande que des guides soient sur place, en personne, dans les kiosques sur les principaux sites ou se promenant entre certains (la terrasse et la promenade), que des tours guidés soient disponibles pour des visites à pied, en minibus, pour les personnes âgées comme pour les enfants, pour une visite complète des murs ou d'une section seulement. La visite guidée dans toutes les langues (espagnol, allemand, japonais, chinois, italien, ...) sur cassette, un service de guides plus tard à l'automne et le service de guides gratuit font l'objet de très peu de suggestions.

Sécurité du public 30 suggestions ou 3 % (14)

Les remparts comme endroit escarpé constituent le motif principal du sentiment d'insécurité que quelques visiteurs nourrissent; on suggère d'installer des clôtures aux endroits où l'on peut tomber, des garde-fous de la porte Saint-Jean à la Citadelle, enfin, d'améliorer la sécurité sur les hauteurs. L'élimination du "skate-board" et du cyclisme sur la terrasse et la promenade des Gouverneurs de même qu'une meilleure surveillance par des policiers, notamment sur la rue des Remparts, des gardiens ou agents de sécurité pourraient garantir une certaine sécurité du public et "keep the walls safe". L'entretien des madriers de la terrasse est aussi à maintenir.

Conservation et préservation 21 suggestions ou 2 % (5)

Alors que les visiteurs de la clientèle régionale suggèrent de compléter les rénovations ou les restaurations afin de redonner tout le charme à ce secteur (finir le mur dans le secteur de la côte du Palais, restaurer les

casernes du Parc-de-l'Artillerie), ceux de la clientèle touristique recommandent de préserver le cachet du Vieux-Québec, "keep it beautiful and green", ne pas détruire les murs, les préserver.

Promotion et publicité 14 suggestions ou 1 % (5)

On dit que le site du Vieux-Québec et ses murs souffrent d'un manque de publicité en général et dans les autres provinces canadiennes en particulier. On suggère de promouvoir la rue des Remparts (3) et le Jardin des Gouverneurs. On suggère enfin de ne pas trop publiciser sinon le site pourrait devenir trop achalandé (3), de ne pas commercialiser, de même réduire ou d'enlever ce qui l'est trop; "more publicity about walking tours in English" est dit très souhaitable.

2.5.3 Les commentaires ou autres suggestions exprimés

Plus de 450 commentaires additionnels ont été recueillis auprès des visiteurs de la clientèle régionale (RMRQ et auprès de ceux fréquentant le site comme touriste, soit 19 % et 81 % des sujets analysés respectivement.

Les commentaires d'appréciation sont nombreux (80 % de ceux-ci) et verbalisent l'impression générale que retient une bonne partie de la clientèle des fortifications de Québec et du Vieux-Québec. Plus du quart de ces commentaires reconnaissent la beauté du site, le caractère pittoresque de la vieille ville ainsi que la vue exceptionnelle des panoramas qu'offre le site. On apprécie également l'entretien adéquat des lieux, de même que la préservation des murs, la beauté des parcs, les arrangements paysagers, leur aménagement adéquat, "nice progress", l'intérêt que suscite la lecture des panneaux du circuit, la tranquilité des lieux et le caractère européen très typique qu'a conservé le Vieux-Québec : "easy to visit, planned for tourist, very touristic, better than Europe". Certains services sont particulièrement appréciés : les services bilingues, les aménagements pour la promenade à pied, "the water fountains" même si d'autres en suggèrent davantage, les

services de transport et la visite en minibus, notamment sur les Plaines d'Abraham, les services personnalisés à la Poudrière et à la promenade des Gouverneurs qu'on dit surtout "polite and friendly", mais aussi accueillants, excellents. On y apprécie aussi la tenue de festivals "super".

Quinze pour cent des commentaires (68 items) sont des critiques adressées à différents organismes. Certains relèvent du constat, d'autres améliorations proposées dans le but de sauvegarder ou de restaurer le cachet patrimonial de ce secteur de la ville de Québec. On regrette encore la présence de la glissade (inexpliquée), la commercialisation importante dans le secteur, l'affichage qu'on dit trop important en anglais (visiteur déçu qu'un guide se soit adressé à lui en anglais), la disparition de la patinoire du Château Frontenac et les tours de calèche trop courts qu'on regrette.

Si une réputation, ça prend des années à s'acquérir, ça peut aussi se perdre pour quelques temps, "watch out for reputation", et, quoique partagés, les visiteurs des fortifications font la critique de certains aspects des services offerts; on note, en effet, que la "publicity speak about friendly people : false impression!", le caractère "very ethnocentric, snobism" de la population résidente, "too much French snobism doesn't encourage to come back"; quelques remarques sont adressées sur : la fermeture des toilettes de la promenade des Gouverneurs (trop tôt), la rareté des stationnements, la documentation pas suffisamment détaillée, notamment sur les cartes distribuées ou sur les panneaux, les textes trop courts, l'information touristique pas toujours disponible, "everyone should knov of the services", le manque de présence du service de guides, le retard des trains, les prix élevés des tours de calèches, des boutiques, des hôtels, du stationnement, de la nourriture et du funiculaire ainsi que l'inaccessibilité de certains sites (de bâtiments du Parc-de-l'Artillerie et de la Citadelle où des «choses intéressantes à voir sont interdites aux visites»).

Enfin, on estime qu'une mise en garde des planificateurs chargés du développement de site comme celui des fortifications de Québec s'impose : on demande de réduire la commercialisation dans le secteur patrimonial, de conserver

le cachet, de ne pas commercialiser en général, aussi en particulier pour la promenade des Gouverneurs et de ne pas moderniser (à ce propos, on suggère de «faire disparaître toute trace de modernisme», d'«enlever le centre d'interprétation du Vieux-Port, trop moderne»); on rappelle combien il est important de protéger les espaces verts et de diffuser davantage notre histoire en préservant aussi l'aspect ancien des aménagements privilégiés. L'atmosphère de Québec, de la culture québécoise et le charme de l'architecture «intra-muros» font du Vieux-Québec un endroit recherché pour son cachet. On suggère de "think of seniors", "keep the place alive" tout en s'assurant la compatibilité des usages prévus par le public lors des choix de matériaux ("skate board", bicyclette et promenade à pied ou avec poussette).

Les arbres qui commencent à cacher la vue (assis sur la terrasse), la présence de goélands et de quelques clochards sont des éléments encore rappelés comme pouvant être corrigés; on suggère notamment que le Service canadien des parcs recommande aux visiteurs de ne pas nourrir les oiseaux.

Enfin, on dit : «Continuez comme ça!», "you're doing a very good job", de continuer à vouloir satisfaire les gens et de se préoccuper de savoir réellement ce qu'ils désirent.

2.6 LES SUGGESTIONS S'ADRESSANT À D'AUTRES ORGANISMES DU MILIEU TOURISTIQUE

Plus de 150 suggestions de visiteurs des fortifications (ou 13 % des suggestions exprimées) ont porté sur des sujets variés se greffant souvent à leur expérience plus vaste de séjour à Québec; les deux tiers ont en effet été adressées par des visiteurs de la clientèle touristique.

De nature plutôt variée, quelques éléments trouvent cependant un certain concensus : soit éliminer la circulation automobile à l'intérieur des murs (14), enlever la glissade ou la réparer (11), rendre disponible plus de plans et de cartes de la ville, d'informations sur la ville (5), le fait que

les "prices of food and drink are high" (4), traduire les informations à la Place-Royale (3) et construire des piscines ou "swimming pool" (3). Plusieurs mentions, uniques ou presque, méritent d'être différenciées selon les visiteurs qui les ont exprimés, de la clientèle régionale ou touristique.

Les premiers, les visiteurs résidant dans la RMRQ, en plus de se dire préoccupés par l'avenir de la glissade, anciennement installée sur la terrasse Dufferin (8), suggèrent d'entreprendre des mesures pour chasser les goélands et les mouettes avant que leur expérience de visite des lieux en soit compromise; ils suggèrent de rendre plus accessible les visites patrimoniales en ville par la baisse du coût des tours de calèche, la disponibilité de choix de trajets en calèche, la possibilité de faire le tour du Vieux-Québec en autobus et de compter sur de meilleures indications à l'entrée des édifices intéressants, pour se rendre sur la Grande-Allée ou en ayant une liste des musées ouverts au public; l'accès en automobile sur les Plaines d'Abraham est souhaité durant la fin de semaine alors qu'on suggère que les jardins entourant le monument à Jeanne d'Arc soit publicisé pour en accroître la fréquentation.

À proximité des remparts de Québec, on suggère de refaire la patinoire du Château Frontenac, d'enlever les nombreuses pancartes bloquant la vue du Jardin des Gouverneurs, de mettre en valeur la relève de la garde de la Citadelle, d'animer le Vieux-Québec avec un régiment de milice qu'on ferait revivre avec les habitudes de l'époque, d'exploiter la fanfare du 22ème Régiment, de rénover certains quartiers (Petit-Champlain et Vieux-Port), de rendre graduit le funiculaire existant et d'en construire un autre plus au nord du Vieux-Québec; on aimerait un meilleur accès au fleuve, la dépollution de ce dernier, la réduction du nombre de parcomètres, de même que la relocalisation des installations pour spectacle de la Place d'Youville aux Plaines d'Abraham. On suggère la construction d'un pont entre Québec et Lévis, d'éloigner les touristes de Québec (2) au même titre que les "rockers" dans le secteur de la terrasse (2). Du côté restauration, les avis sont partagés entre des demandes d'accroissement de services et de réduction de la concentration actuelle du nombre de restaurants.

Les visiteurs appartenant à la clientèle touristique ont suggéré maintes améliorations à apporter aux activités à leur offrir, aux services au public existants ainsi qu'aux prix à exiger pour l'achat de ces services.

En particulier, on suggère (22 visiteurs) des activités ou des divertissements allant des glissades d'eau ou du belvédère au sommet du Château Frontenac à la visite abordant "the geological history" en passant par des visites spécifiques sur l'architecture du Vieux-Québec, une relève de la garde à l'extérieur de la Citadelle, l'animation sur les Plaines d'Abraham, une visite de bateaux et de goélettes d'époque, des visites plus courtes de la Citadelle, une croisière en bateau d'une journée complète aux alentours de Québec ou des tours guidés en minibus, autobus et avec d'autres genres de calèches.

Pour les services au public, on critique l'absence de service en anglais dans les bureaux de poste, dans "the Lover town" ou à Sainte-Foy; on suggère des améliorations à la gare de train, au centre d'information touristique (handicapés), aux services de change (pas assez nombreux), dans les restaurants (accès, qualité), ainsi qu'au funiculaire (vibration). L'ajout de services d'immigration, de boutiques en kiosques extérieurs ou autrement et d'un funiculaire ou ascenseur pour accéder à la Citadelle rencontre d'autres besoins manifestés par certains visiteurs touristes; un service d'hélicoptère a aussi fait l'objet d'une demande.

Quelques visiteurs (une dizaine) ont recommandé une politique de prix plus raisonnable à l'égard de l'hôtellerie, de la restauration, des tours en calèche, en autobus ou en croisière, de même que pour certaines activités, notamment la relève de la garde.

On soulève aussi quelques irritants constatés en cours de séjour : l'absence d'agence de tourisme et la difficulté de trouver des renseignements sur l'hébergement disponible, le manque de consistance de certaines traductions anglaises dans un musée, le manque d'informations claires à propos des

Plaines d'Abraham comme de la Citadelle, des problèmes de parcomètres, l'absence de service de lavoir, les heures d'ouverture restreintes de plusieurs attraits ou secteurs touristiques et le manque de délicatesse de certains corps de métier au service du public; le constat du manque d'entretien de certains secteurs touristiques ou commerciaux (rue Saint-Jean, basse-ville, certaines rues, usines, ...) de même que la détérioration de l'expérience de visite due à la présence d'oiseaux et de jeunes voyous (sic) plutôt incommodants sont aussi regrettés par quelques visiteurs touristes. On suggère, à défaut de services d'information sur les circuits de transport public, l'existence de cartes disponibles dans les hôtels et autres points de distribution.

3.0 CLIENTÈLES ET SEGMENTS PARTICULIERS

La nature de la visite des murs qui constituent le rempart principal des fortifications de Québec varie selon le profil des gens qui les fréquentent et l'investissement en temps que ces derniers lui accordent à l'intérieur de leur visite du Vieux-Québec ou de leur séjour à Québec.

La visite du site a été définie comme une entrée réalisée dans les aires du patrimoine gérées par le Service canadien des parcs afin **d'apprécier le patrimoine ou pour se récréer**; c'est leur reconnaître deux façons pas toujours distinguables de prendre contact avec le site et d'y vivre une expérience enrichissante. Si l'on peut constater **le lien direct** qui s'établit entre la reconnaissance même mondiale du site des fortifications de Québec et le fait de le fréquenter dans le but **d'y apprécier le patrimoine**, il ne faut pas oublier son évolution et la constante recherche de ses bâtisseurs à rendre accessible au plus grand nombre de visiteurs des parcelles de plus en plus importantes de la **raison d'être même du site** et de son patrimoine caché. **S'y récréer**, une fin en soi qu'on dira indirecte, à la limite d'utilité publique en raison du bénéfice d'installations qu'on peut également retrouver ailleurs que dans ces lieux historiques, constitue néanmoins présentement la façon la plus évidente de jouir des aménagements en place, compte tenu des allocations importantes en ressources diverses que nécessitent la restauration des structures et la préservation de leur intégrité.

Environ 23 % des visites aux fortifications sont réalisées avec comme but principal, entre autres, d'apprécier le patrimoine en venant y faire une visite à caractère historique (15%), y poursuivre un circuit piéton avec lecture des panneaux d'interprétation (au plus 5%) ou y guider des parents ou amis (3%).

Ce qu'il reste à constater est l'immense écart existant entre la raison d'être de ce lieu historique et la façon dont le visiteur est lui-même conscient et sensibilisé à notre mandat.

Que le visiteur qui réside dans la région immédiate vienne et revienne y marcher, se promener dans un décor agréable, offrant un panorama toujours renouvelé, il est louable que le site suscite ce type de fréquentation occasionnelle, voire régulière; il l'est peut-être moins de constater que seulement huit répondants sur plus de 500 ont mentionné leur attachement à la valeur historique des lieux comme raison de ces retours éventuels.

Les visiteurs de l'extérieur de la région de Québec, quoique plus sensibles ou, du moins, plus expressifs sur le cachet historique des lieux par le nombre de raisons émises pour un possible retour dans les parcs le long des murs de Québec ("historical point of view", "history", "unique historical place in Canada", cachet, architecture, ambiance, voir le mur, "to see more the walls", "guided tour", aime le mur, aime le Vieux-Québec, y faire ou y terminer une visite), démontrent encore le caractère plutôt contemplatif de leur visite au détriment d'une façon plus active de faire le tour de ce patrimoine pour mieux le comprendre.

Ce constat sur la façon qu'ont les visiteurs d'apprécier les lieux pour ce qu'ils offrent en termes d'endroits privilégiés pour la détente, la promenade ou la participation à divers événements et festivités se veut un point de départ pour une réflexion approfondie sur l'«expérience à vivre» et les «connaissances à acquérir» et ce, pour une majorité des visiteurs du lieu historique national des Fortifications-de-Québec.

Pour alimenter la réflexion sur les publics qui fréquentent les remparts de Québec, sur les expériences qu'ils devraient y vivre et les services qui sont le plus susceptibles de répondre à leurs besoins, une panoplie de résultats de l'étude sont présentés pour les clientèles régionale ou touristique, telles qu'elles ont été définies précédemment.

	Clientèle régionale	Clientèle touristique
S'expriment en français	99%	43%
S'expriment en anglais	1%	57%
Sont en voyage ou déplacement d'agrément	75%	83%
Pour le travail ou les affaires (congrès)	15%	7%
Ont entre 13 et 15 années de scolarité	29%	24%
Ont de 16 à 18 années de scolarité	19%	31%
Ont 19 années de scolarité ou plus	9%	17%
Groupes d'adultes seulement	86%	71%
Groupes de type familial	9%	22%
Leur taille moyenne des groupes	3,4 personnes	6,0 personnes
Visiteurs âgés de moins de 17 ans	39%	21%
Visiteurs âgés de plus de 49 ans	16%	31%
Font une courte promenade de moins d'une heure	67%	-
Font une excursion diurne	33%	9%
Font une excursion de 1 à 3 jours	-	17%
Font un voyage de plus de 3 jours	-	73%
Avaient prévu cette étape à l'itinéraire	26%	37%
Avaient ce but principal de leur déplacement/voyage	24%	9%
Font une première visite	5%	56%
Ont déjà visité le site	95%	44%
Fréquentent le site une seule fois au cours de l'année	2%	Au moins 44%

Y viennent pour une visite à caractère historique	4%	19%
Y viennent pour des activités récréatives	83%	88%
Suggèrent des améliorations tangibles pour une meilleure expérience de visite	45%	36%

CONCLUSION

L'étude menée auprès des visiteurs du lieu historique national des Fortifications-de-Québec rencontre la plupart des objectifs poursuivis en regard de la révision de la méthode d'estimation de sa fréquentation en termes de visites et de la connaissance du profil de ses usagers actuels et de leurs attentes.

Le premier volet de l'étude, touchant le besoin ou non de réviser la méthode élaborée en 1980 pour estimer la fréquentation des parcs, promenades et terrasse du site en termes de visites, d'entrées et d'heures-visites selon les définitions nationalement retenues, a vu sa conclusion dans une refonte complète de la méthodologie adoptée à l'époque. La fréquentation du lieu historique national est estimée à 2 311 818 visites et à 3 817 335 heures-visites effectuées entre la mi-mai et la mi-octobre 1988; le nombre d'entrées au site, telles que définies dans les lieux gérés par le Service canadien des parcs, n'a cependant pu être estimé de façon juste en raison des difficultés théoriques rencontrées, économiquement incontournables, ainsi que de la faiblesse statistique des résultats potentiels, compte tenu la configuration physique du site.

Le second volet de l'étude, menée auprès de quelque 2 200 visiteurs des fortifications, en plus de présenter des résultats jouissant d'une marge d'erreur aléatoire relativement petite, offre une quantité d'information sur les clientèles régionale et touristique de ce site en une base de données précieuses à plusieurs égards.

La clientèle du site et ses attentes pour une utilisation plutôt récréative et «admirative» des lieux confirment son caractère touristique. Si la contemplation d'endroits privilégiés dans le Vieux-Québec laisse rarement comprendre la raison fondamentale de leur protection ou très peu sur les événements qui s'y sont déroulés, il faut réévaluer si cette connaissance est suffisamment accessible ou non au public visiteur. Le défi des années '90

pourrait être de mesurer «l'expérience de visite» actuelle et réelle pour la confronter avec celle que notre organisme entend faire profiter à la majorité des visiteurs de ce lieu historique national.

La satisfaction des visiteurs actuels par rapport à ce qu'ils s'attendent à trouver est bien démontrée par leurs propos élogieux sur le travail effectué jusqu'à maintenant pour améliorer la qualité de l'environnement et pour préserver le cachet des murs de la fortification et des bâtiments qui y sont circonscrits. Mais au-delà de ce constat d'une appréciation d'ambiance pour la marche ou la détente, pourquoi la plupart des visiteurs sont-ils incapables de livrer leur attachement à ce site en termes de charge historique que ces murs abritent et de connaissances de notre passé qu'ils ont pu leur livrer ? Peut-être à cause de l'inadéquation des services d'interprétation actuellement offerts qui, s'ils ne deviennent plus agressifs et mieux intégrés aux autres services d'accueil du Vieux-Québec, ne permettront que difficilement de connaître et de justifier la demande réelle pour ce type de développement à l'intérieur de ce lieu historique national.

Pour terminer sur une note concrète d'une étape importante de cette étude, le lecteur me permettra de souligner l'excellent travail de l'équipe d'intervievers composée de Stéphane Daigle, Nathalie Dubois, Jérôme Lachance, Marie-Josée Langlois (chef d'équipe), Simon Léonard (remplaçant), Simon Paré (chef d'équipe) et Debbie Scullion, et de rapporter quelques mots laissés dans leurs cahiers personnels à la fin de leur emploi.

À propos du rempart ouest :

> «Un visiteur qui habite la région de Québec depuis 34 ans n'avait jamais réalisé qu'il était possible de monter sur les portes le long du mur ouest.»
>
> (enquêteur)

À propos de la Poudrière de l'Esplanade :

«Il y a peu de gens qui vont à l'intérieur de la Poudrière, sauf lorsqu'il y a une activité d'animation d'époque à l'extérieur. Souvent les gens me demandent même ce qu'il y a à l'intérieur et s'ils peuvent y aller.»

(enquêteur)

À propos de la promenade des Gouverneurs :

«Si on tend l'oreille, on peut entendre les visiteurs se poser des questions. Ils ont l'impression que la promenade monte continuellement pour n'aboutir à rien, alors plusieurs font demi-tour et redescendent. D'autres croient que la promenade les mènera à la Citadelle.»

(enquêteur)

À propos de la côte du Palais :

«Les visiteurs n'ont rien à dire sur la côte du Palais car rien ne les y a attirés. Arrivés au hasard de leur promenade dans les rues avoisinantes, ils ne s'attendent à rien de particulier. Ils n'aiment pas la vue et le secteur de la basse-ville qu'ils aperçoivent, mais ne s'en font pas puisqu'ils ont le sentiment réel d'être dans un endroit non prévu et non aménagé pour les touristes, de s'y être égarés en quelque sorte.»

(enquêteur)

BIBLIOGRAPHIE

Parcs Canada, Région du Québec, Section politiques et recherche, Méthode d'estimation de la fréquentation aux fortifications de Québec, rapport de recherche, Québec, 1981, p. multiple.

Service canadien des parcs, Directive de gestion 1.2.6, Statistiques de fréquentation, Mars 1989.

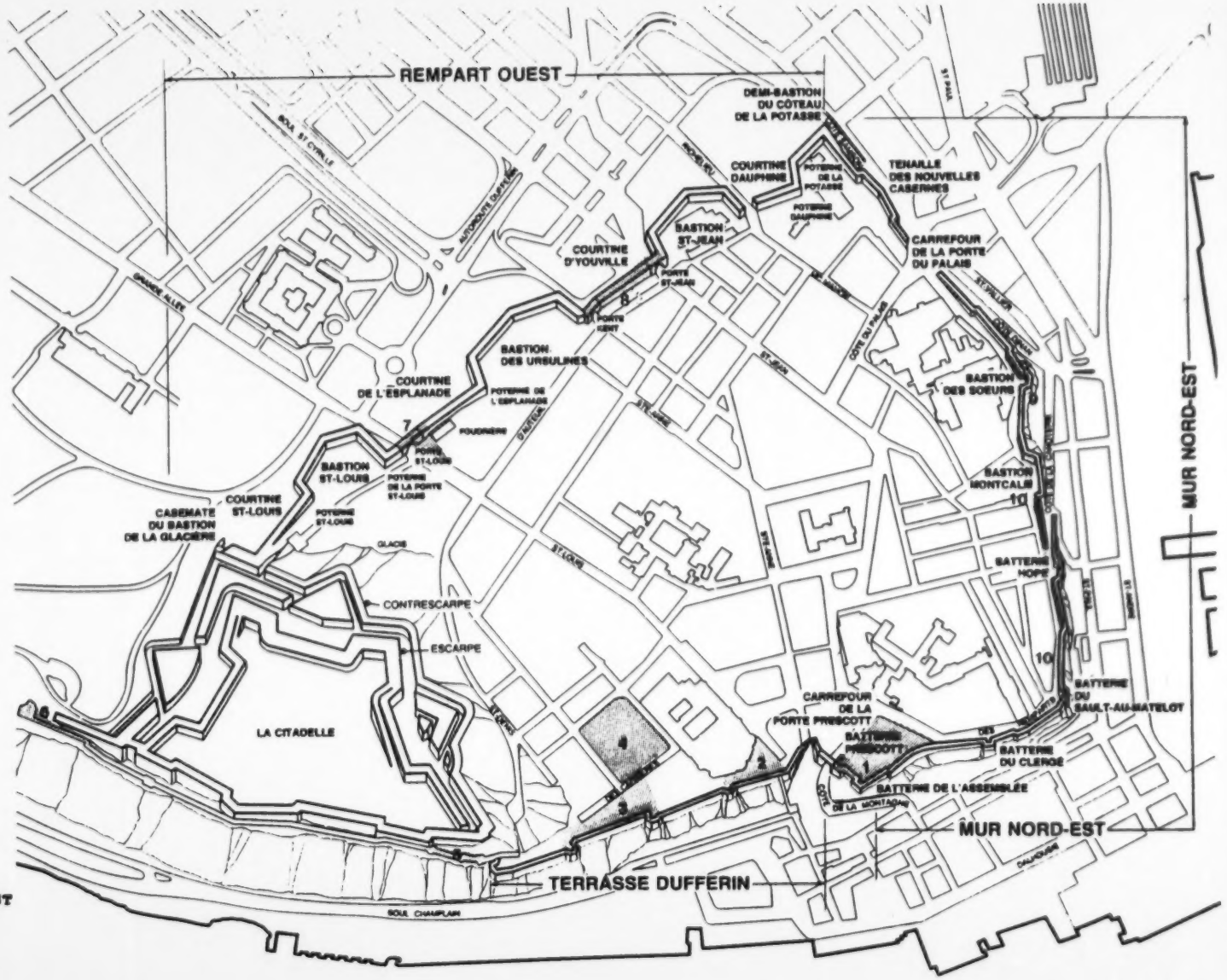
Section politiques et recherche, Manuel de procédures et de codification - Saison 1988, lieu historique national des Fortifications-de-Québec, mai 1988, p. multiple.

Section politiques et recherche, Description des unités d'enquête et de traitement de l'étude sur les visiteurs des fortifications de Québec, saison estivale 1988, numéro d'enregistrement DOE/PKS-006-03132, Service canadien des parcs, Environnement, p. multiple.

Stéphane Daigle, Section politiques et recherche, Révision de la méthode d'estimation de la fréquentation, lieu historique national des Fortifications-de-Québec, rapport d'analyse, DOE/PKS-006-03132, décembre 1989, 64 pages et annexes.

ANNEXE 1

CARTE DES FORTIFICATIONS
AVEC LOCALISATION DES
SECTEURS D'ENQUÊTE

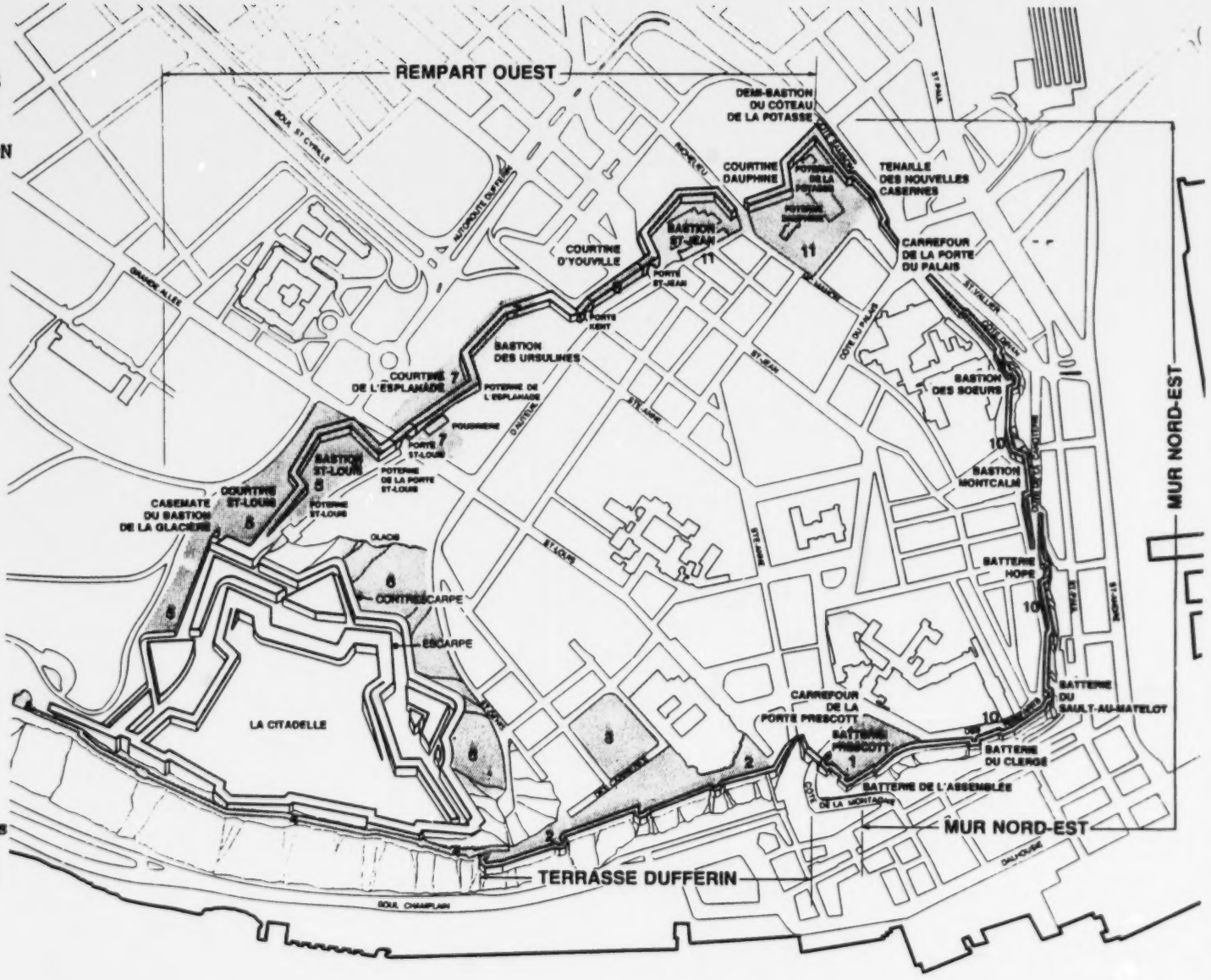


LÉGENDE

SECTEURS D'ENQUÊTE

1 PARC MONTMORENCY
2 TERRASSE DUFFERIN EST
3 TERRASSE DUFFERIN OUEST
4 JARDIN DES GOUVERNEURS
5 PROMENADE DES GOUVERNEURS EST
6 PROMENADE DES GOUVERNEURS OUEST
7 POUDRIÈRE DE L'ESPLANADE
8 PORTES ST-JEAN ET KENT
9 CÔTE DU PALAIS
10 RUE DES REMPARTS

CARTE DES FORTIFICATIONS
AVEC LOCALISATION DES
SECTEURS DE FRÉQUENTATION


REMPART OUEST
DEMI-BASTION DU CÔTEAU DE LA POTASSE
COURTINE DAUPHINE
POTERNE DE LA POTASSE
TENAILLE DES NOUVELLES CASERNES
BASTION ST-JEAN
COURTINE D'YOUVILLE
PORTE ST-JEAN
CARREFOUR DE LA PORTE DU PALAIS
BASTION DES URSULINES
COURTINE DE L'ESPLANADE
POTERNE DE L'ESPLANADE
POUDRIÈRE
PORTE KENT
BASTION DES SOEURS
BASTION ST-LOUIS
PORTE ST-LOUIS
POTERNE DE LA PORTE ST-LOUIS
COURTINE ST-LOUIS
CASEMATE DU BASTION DE LA GLACIÈRE
BASTION MONTCALM
GLACIS
CONTRESCARPE
ESCARPE
BATTERIE HOPE
LA CITADELLE
CARREFOUR DE LA PORTE PRESCOTT
BATTERIE DU SAULT-AU-MATELOT
BATTERIE PRESCOTT
BATTERIE DU CLERGÉ
BATTERIE DE L'ASSEMBLÉE
MUR NORD-EST
TERRASSE DUFFERIN
RUE DES REMPARTS
CÔTE DU PALAIS
CÔTE DE LA MONTAGNE
RUE ST-LOUIS
RUE ST-JEAN
RUE STE-ANNE
RUE D'AUTEUIL
RUE DALHOUSIE
RUE ST-PAUL
RUE ST-VALLIER
RUE DE BUADE
RUE DU PARLEMENT
RUE DU FORT
RUE DU MONT-CARMEL
RUE DU MONT-LEU
RUE DE L'ESPLANADE
RUE DE LA GLACIÈRE
RUE DE LA CITADELLE
RUE DE LA CHAUDIÈRE
RUE DE LA CÔTE-DE-LA-MONTAGNE
RUE DE LA CÔTE-DU-PALAIS
RUE DE LA PORTE-DE-KENT
RUE DE LA PORTE-DE-L'ESPLANADE
RUE DE LA PORTE-DE-LA-POTASSE
RUE DE LA PORTE-DE-ST-LOUIS
RUE DE LA POTERNE-DE-L'ESPLANADE
RUE DE LA POTERNE-DE-LA-PORTE-ST-LOUIS
RUE DE LA POUDRIÈRE
RUE DE LA TERRASSE-DUFFERIN
RUE DE LA TERRASSE-DUFFERIN
RUE DE LA TERRASSE-DUFFERIN

ANNEXE 2

ÉTUDE SUR LES VISITEURS ET LEURS BESOINS

LES FORTIFICATIONS DE QUÉBEC

Afin de mieux vous servir, vous êtes invité(e) à répondre à quelques questions; la connaissance de vos besoins et de vos intérêts aidera le Service canadien des parcs à mieux les satisfaire. Vos réponses seront traitées de façon CONFIDENTIELLE. Serez-vous prêt(e) à répondre à quelques questions?

1. **Code de l'enquête** 8 8 0 5 5 (00)
2. **Date** ____ (09) — M M J J
3. **Heure** ____ (13)
4. **Localisation** _____ (14)
5. **Numéro** ____ (15)
6. **Langue: FRANÇAIS** 2 (16)
7. **Enquêteur** _____
8. **Refus de répondre, en indiquer la raison:** _____ (17)

Cet endroit faisant partie d'un ensemble de parcs, d'espaces verts, de lieux de promenade et de belvédères, nous sommes intéressés à VOUS connaître en tant qu'usager faisant une visite le long des murs de la fortification ceinturant le Vieux-Québec (ou une promenade, le noter et reformuler en conséquence).

9. **Quel est votre lieu de résidence permanente?**

_____ municipalité ____ (27)

_____ province ou état (28)

VOUS ET LE SITE

10. **Quelle est la PRINCIPALE raison pour laquelle vous avez quitté votre résidence?** (29)
1 ☐ Agrément (loisirs, promenade, sortie au restaurant)
2 ☐ Congrès
3 ☐ Visite de parents ou amis
4 ☐ Affaires autres qu'un congrès (travail...)
5 ☐ Raisons personnelles (rendez-vous/médecin, magasinage...)
6 ☐ Autre (préciser) _____

11. **Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre déplacement?** (30)
1 ☐ Une promenade dans le Vieux-Québec
2 ☐ Un déplacement de moins d'une journée (aucune nuitée)
3 ☐ Une excursion de 1 à 3 jours, durée de 1 ou 2 nuits (encercler)
4 ☐ Un voyage de plus de 3 jours, durée en nuits _____ (32)

Si plus d'une journée, combien de nuits aurez-vous passées dans la région de Québec? _____ (34)

12. **Votre visite (promenade) le long des murs de Québec était-elle:** (36)
1 ☐ Prévue à l'avance comme le but principal de votre déplacement?
2 ☐ Prévue à l'avance comme le but principal de votre visite dans le Vieux-Québec?
3 ☐ Prévue à l'avance comme une étape seulement?
4 ☐ Non prévue dans votre itinéraire?

13. **Est-ce votre première visite (promenade) le long des murs cette année?** (36)
1 ☐ Oui 2 ☐ Non

14. **Étiez-vous déjà venu(e) le long des murs auparavant?** (37)
1 ☐ Oui 2 ☐ Non
Si oui, combien de fois y êtes-vous déjà venu(e) au cours des deux dernières années (1986 et 1987)? _____ (38)

15. **Quelle est la raison principale de votre venue ici, aujourd'hui? (cocher un maximum de trois cases)** (40)
1 ☐ Visite à caractère historique (guidée, thématique...) (41)
2 ☐ Circuit piéton (lecture des panneaux) (42)
3 ☐ Faire une activité récréative (marche, observation, détente)
4 ☐ Participer à une activité culturelle (Festival d'été, Nuits Bleues, autres)
5 ☐ Faire visiter à des parents ou amis
6 ☐ Faire un pique-nique
7 ☐ Autre (préciser) _____

16. **Avez-vous visité, utilisé ou reçu certains services le long des murs? Pouvez-vous apprécier les différents éléments suivants? (Encercler et si 1 à 3, noter les améliorations souhaitées à la question 29)**

Oui	Non		Excellent	Très bien	Bien	Passable	Médiocre	Mauvais	
1	2	Poudrière de l'Esplanade	6	5	4	3	2	1	(49)
1	2	Accueil des guides	6	5	4	3	2	1	(50)
1	2	Visite guidée	6	5	4	3	2	1	(51)
1	2	Guide de visite (dépliant)	6	5	4	3	2	1	(52)
1	2	Panneaux d'infor. hist.	6	5	4	3	2	1	(53)
1	2	Informations aux kiosques	6	5	4	3	2	1	(54)
		Autre (préciser) _____	6	5	4	3	2	1	(55)

17. **Combien de temps approximativement pensez-vous passer le long des murs de Québec et plus particulièrement à cet endroit-ci (au cours de la journée)?**
- le long des murs _____ ____ minutes (56)
- à cet endroit-ci _____ ____ minutes (57)

18. **Pouvez-vous identifier ce que vous avez le plus et le moins apprécié, jusqu'à date, dans votre visite (promenade) le long des murs de Québec?**
- le plus apprécié _____ (59)
- le moins apprécié _____ (60)

19. **Dans laquelle des langues officielles préférez-vous obtenir des services personnalisés?**
1 ☐ En anglais 2 ☐ En français

Pour les séjours de plus d'une journée, poser la question 20, sinon la compléter (1). Pour nous aider à évaluer l'impact de l'ensemble des dépenses des visiteurs, nous aimerions connaître le type d'hébergement utilisé durant votre déplacement.

20. **Où avez-vous logé hier? Où prévoyez-vous coucher ce soir?**
1 ☐ A la maison
2 ☐ Terrain de camping
3 ☐ Hôtel
4 ☐ Motel
5 ☐ Parents/amis
6 ☐ Auberge
7 ☐ Chalet privé
8 ☐ Maison de touristes
9 ☐ Autre (préciser) _____

Dernière nuit (61)
Prochaine nuit (62)

21. **Quel type de véhicule avez-vous utilisé pour venir à Québec?** (63)
1 ☐ Aucun (à pied)
2 ☐ Bicyclette
3 ☐ Automobile
4 ☐ Roulotte motorisée ou camionnette
5 ☐ Autobus noise
7 ☐ Bateau privé
8 ☐ Motocyclette
9 ☐ Autobus (Voyageur, CTCUQ...)
11 ☐ Autre (préciser) _____

22. **Au cours de votre déplacement, avez-vous visité d'autres endroits? En avez-vous l'intention? (Montrer la liste et encercler les chiffres correspondants).**

1. Endroit(s) visité(s)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 (64)

2. A l'intention de visiter
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 (65)

23. **Pensez-vous qu'il est possible de longer les murs pour faire le tour du Vieux-Québec?** (67)
1 ☐ Oui 2 ☐ Non 3 ☐ Ne sait pas

VOUS ET LES VÔTRES

24. **Parmi les types de groupe suivants, lequel décrit le mieux le vôtre?** (68)
1 ☐ Adulte(s) seulement
2 ☐ Groupe d'adulte(s) et d'enfant(s)
3 ☐ Groupe organisé (scolaire, socio-culturel...)
4 ☐ Groupe de touristes (agences...)
5 ☐ Autre petit groupe (préciser) _____

25. **Combien de membres de votre groupe appartiennent à chacune des catégories d'âge suivantes? (décrire le groupe organisé si 3. à la question 24)**
1. Onze ans ou moins _____ (69)
2. Entre 12 et 17 ans _____ (70)
3. Entre 18 et 34 ans _____ (71)
4. Entre 35 et 49 ans _____ (72)
5. Entre 50 et 64 ans _____ (73)
6. 65 ans et plus _____ (74)

26. **Vérifier la taille du groupe et la noter:** _____ (75)

27. **Combien d'années de scolarité avez-vous complétées?** (76)
1 ☐ Moins de 8 années
2 ☐ 8 ou 9 années
3 ☐ 10 à 12 années
4 ☐ 13 à 15 années
5 ☐ 16 à 18 années
6 ☐ 19 années ou plus

28. **Avez-vous l'intention de revenir le long des murs avant l'automne (un autre jour)?** (77)
1 ☐ Oui 2 ☐ Non
Si oui, pourquoi? _____

29. **Avez-vous des suggestions pour des activités, des services ou des installations qui pourraient améliorer l'expérience de visite le long des murs de Québec?** (78)
1 ☐ Oui 2 ☐ Non
Si oui, lesquels? _____

30. **Avez-vous d'autres suggestions pour améliorer les services ou des commentaires à formuler?**
_____

Merci de votre collaboration / Les résultats seront disponibles en communiquant avec le Service canadien des parcs

DOE/PRS-008-03132

Environnement Canada
Service canadien des parcs

ENGLISH →

STUDY ON VISITORS AND THEIR NEEDS

THE FORTIFICATIONS OF QUEBEC

As a part of our continuing effort to better serve you, we ask that you respond to a few questions; the knowledge thus gained should help us to better meet your needs and interests. Your responses will be treated CONFIDENTIALLY. Would you be willing to respond to these questions?

1. **Survey code** 8 8 0 5 5 [35]
2. **Date** [ ][ ][ ][ ] [36] (M M D D)
3. **Time** [ ][ ][ ][ ] [13]
4. **Location** _____ [14]

5. **Number** [ ][ ][ ][ ] [15]
6. **Language: ENGLISH** [1] [16]
7. **Surveyor** _____
8. **Refusal to respond, specify reason:** _____ [17]

Since this spot is part of a series of parks, green spaces, walkways and lookout points, we would like to get to know YOU as a park user visiting the fortification walls around Old Quebec (note if just a walk)

9. **What is your permanent place of residence?**

_____ [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] [27]
city or town

_____ [ ] [28]
province or state

YOU AND THE SITE

10. **What is the main reason for leaving your home?** [29]
1. ☐ Pleasure (recreation, touring, restaurant)
2. ☐ Convention
3. ☐ To visit friends or relatives
4. ☐ Business other than a convention (work, etc.)
5. ☐ Personal reasons (medical appointment, shopping, etc.)
6. ☐ Other (specify) _____

11. **Which of the following categories best describes your outing?** [30]
1. ☐ A stroll in Old Quebec
2. ☐ An excursion of less than one day
3. ☐ An excursion of 1 to 3 days in duration, 1 or 2 nights (circle)
4. ☐ A trip of more than 3 days, duration in nights ____ [31][32]

If more than one day, how many nights will you have spent in the Quebec City area? _____ [33][34]

12. **Was your visit (walk) along the walls of Quebec City:** [35]
1. ☐ Planned in advance as the main purpose of your outing?
2. ☐ Planned in advance as the main purpose of your visit in the Old Quebec?
3. ☐ A stopover planned in advance only?
4. ☐ Unplanned (not included in your itinerary)?

13. **Is this your first visit (walk) along the walls this year?** [36]
1. ☐ Yes 2. ☐ No

14. **Have you been along the walls before?** [37]
1. ☐ Yes 2. ☐ No

If yes, how many times in the past two years (1986 and 1987)? _____ [38][39]

15. **What was your main reason for coming here, today? (specify 3 reasons maximum)** [40][41][42]
1. ☐ Historical tour (guide, themes, etc.)
2. ☐ Pedestrian sidewalk (reading signs)
3. ☐ To take part in recreational activities (walk, sight-seeing or people-watching)
4. ☐ To take part in a cultural activity (Summer festival, Plein air, Nuits Bleue's international (jazz), etc.)
5. ☐ To entertain friends/relatives
6. ☐ To picnic
7. ☐ Other (specify) _____

16. **Did you visit, use or receive services along the walls. Please note the following on a scale of 6 (excellent) to 1 (bad). (Circle and specify improvements at question 29 for rate 1 to 3).**

Yes	No		Excellent	Very good	Good	Fair	Poor	Bad	
1	2	The Esplanade Powder magazine	6	5	4	3	2	1	49
1	2	Welcome from guides	6	5	4	3	2	1	50
1	2	Guided tour	6	5	4	3	2	1	51
1	2	Visitor's guide (folder)	6	5	4	3	2	1	52
1	2	Hist. infor. panels	6	5	4	3	2	1	53
1	2	Informations at the kiosks	6	5	4	3	2	1	54
		Other (specify) _____	6	5	4	3	2	1	55

17. **Approximately how much time do you plan to spend along the walls of Old Quebec and more particularly at this spot (today)?**
- along the walls _____ [ ][ ][ ] minutes [58]
- at this spot _____ [ ][ ][ ] minutes [61]

18. **Could you identify what you enjoyed the most and what you disliked the most about your visit (walk) along the walls of Quebec City?**
- liked the most _____ [ ][ ] [63]
- disliked the most _____ [ ][ ] [65]

19. **In which official language would you prefer to receive personalized services?** [ ] [66]
1. ☐ In English 2. ☐ In French

Ask the question 20 for stay of more than one day, otherwise, fill in (1).

To help us assess the impact of visitor spending as a whole, we would appreciate knowing the type of accommodation used during your outing.

20. **Where did you stay yesterday? Where do you plan to sleep tonight?**
1. ☐ At home
2. ☐ Camping or trailer park
3. ☐ Hotel
4. ☐ Motel
5. ☐ Friends/relatives
6. ☐ Hostel
7. ☐ Private cottage
8. ☐ Tourist home — Last night [ ] [67]
9. ☐ Other (specify) _____ — Next night [ ] [68]

21. **What type of vehicle did you use to come to Quebec City?** [ ][ ] [69]
1. ☐ None (on foot)
2. ☐ Bicycle
3. ☐ Automobile
4. ☐ Recreational vehicule or camper
5. ☐ Chartered bus
7. ☐ Private boat
8. ☐ Motorcycle
9. ☐ Bus (Voyageur, CTCUQ)
11. ☐ Other (specify) _____

22. **Since you left home, have you visited other sites? Do you plan to visit other sites? (Show the list and circle the appropriate numbers).**

1. Have visited
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [70]

2. Plan to visit
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [71]

23. **In your opinion, is it possible to follow the walls all the way around Old Quebec?** [ ] [72]
1. ☐ Yes 2. ☐ No 3. ☐ Don't know

YOU AND YOUR PARTY

24. **Which of the following best describes your group?** [ ] [73]
1. ☐ Adult(s) only
2. ☐ Group of adult(s) and child(ren)
3. ☐ Organized group (socio-cultural, school,)
4. ☐ Tourist group (travel agencies,)
5. ☐ Other small group (specify) _____

25. **How many members of your group belong to each of the following age categories? (Describe the organized group if 3. at q. 24)**
1. 11 years old or less _____ [ ][ ] [74]
2. 12 to 17 years old _____ [ ][ ] [75]
3. 18 to 34 years old _____ [ ][ ] [76]
4. 35 to 49 years old _____ [ ][ ] [77]
5. 50 to 64 years old _____ [ ][ ] [78]
6. 65 years old and over _____ [ ][ ] [79]

26. **Verify the party size and note:** _____ [ ][ ] [80]

27. **How many years of schooling have you completed?** [ ] [81]
1. ☐ Less than 8 years
2. ☐ 8 or 9 years
3. ☐ 10 to 12 years
4. ☐ 13 to 15 years
5. ☐ 16 to 18 years
6. ☐ 19 years or more

28. **Do you plan to revisit the walls on another day before the fall?** [ ] [82]
1. ☐ Yes 2. ☐ No

If yes, why? _____

29. **Do you have any suggestions for activities, services and facilities that would make visiting the walls of Quebec City a more enjoyable experience?** [ ] [83]
1. ☐ Yes 2. ☐ No

If yes, which ones? _____

30. **Do you have any other suggestions about services or any other comments?**

Thank you for your co-operation / The results will be available at Canadian Parks Service.

Environment Canada
Canadian Parks Service

DOE/PKS-008-03132

FRANÇAIS →

ÉTUDE SUR LES VISITEURS ET LEURS BESOINS

LES FORTIFICATIONS DE QUÉBEC

Afin de mieux vous servir, vous êtes invité(e) à répondre à quelques questions; la connaissance de vos besoins et de vos intérêts aidera le Service canadien des parcs à mieux les satisfaire. Vos réponses seront traitées de façon CONFIDENTIELLE. Seriez-vous prêt(e) à répondre à quelques questions?

1. **Code de l'enquête** 8 8 0 5 5 [1-5]
2. **Date** [6-9] (M M J J)
3. **Heure** [13]
4. **Localisation** _____ [14]
5. **Numéro** [15-18]
6. **Langue: FRANÇAIS** 2 [19]
7. **Enquêteur** _____
8. **Refus de répondre, en indiquer la raison:** _____ [20]

Cet endroit faisant partie d'un ensemble de parcs, d'espaces verts, de lieux de promenade et de belvédères, nous sommes intéressés à VOUS connaître en tant qu'usager faisant une visite le long des murs de la fortification ceinturant le Vieux-Québec.

9. **Quel est votre lieu de résidence permanente?**

_____ [21-27]
municipalité

_____ [28]
province ou état

VOUS, VOTRE VOYAGE ET LE SITE

10. **Quelle est la PRINCIPALE raison pour laquelle vous faites ce voyage?** [29]
1. ☐ Agrément (loisirs, vacances, promenade)
2. ☐ Congrès
3. ☐ Visite de parents ou amis
4. ☐ Affaires autres qu'un congrès
5. ☐ Raisons personnelles (rendez-vous/médecin, magasinage, ...)
6. ☐ Autre (préciser) _____

11. **Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre voyage?** [30]
2. ☐ Un déplacement de moins d'une journée (aucune nuitée)
3. ☐ Une excursion de 1 à 3 jours, durée de 1 ou 2 nuits (encercler)
4. ☐ Un voyage de plus de 3 jours, durée en nuits: _____ [31-32]

Si plus d'une journée, combien de nuits aurez-vous passées dans la région de Québec? _____ [33-34]

12. **Votre visite le long des murs de Québec était-elle:** [35]
1. ☐ Prévue à l'avance comme le but principal de votre voyage?
2. ☐ Prévue à l'avance comme le but principal de votre visite dans le Vieux-Québec?
3. ☐ Prévue à l'avance comme une étape seulement?
4. ☐ Non prévue dans votre itinéraire?

13. **Est-ce votre première visite le long des murs au cours de ce voyage?** [36]
1. ☐ Oui 2. ☐ Non

14. **Étiez-vous déjà venu(e) le long des murs auparavant?** [37]
1. ☐ Oui 2. ☐ Non

Si oui, combien de fois y êtes-vous déjà venu(e) au cours des deux dernières années (1986 et 1987)? _____ [38]

15. **Quelle est la raison principale de votre venue ici, aujourd'hui? (cocher un maximum de trois cases)** [40]
1. ☐ Visite à caractère historique (guidée, thématique, ...) [41]
2. ☐ Circuit piéton (lecture des panneaux)
3. ☐ Faire une activité récréative (marche, observation, détente) [42]
4. ☐ Participer à une activité culturelle (Festival d'été, Nuits Bleues, autres)
5. ☐ Faire visiter à des parents ou amis
6. ☐ Faire un pique-nique
7. ☐ Autre (préciser) _____

16. **Avez-vous visité, utilisé ou reçu certains services le long des murs? Pouvez-vous apprécier les différents éléments suivants? (Encercler et si 1 à 3, noter les améliorations souhaitées à la question 29)**

Oui	Non		Excellent	Très bien	Bien	Passable	Médiocre	Mauvais	
1	2	Poudrière de l'Esplanade	6	5	4	3	2	1	45
1	2	Accueil des guides	6	5	4	3	2	1	50
1	2	Visite guidée	6	5	4	3	2	1	51
1	2	Guide de visite (dépliant)	6	5	4	3	2	1	52
1	2	Panneaux d'infor hat	6	5	4	3	2	1	53
1	2	Informations aux kiosques	6	5	4	3	2	1	54
		Autre (préciser) _____	6	5	4	3	2	1	55

17. **Combien de temps approximativement pensez-vous passer le long des murs de Québec et plus particulièrement à cet endroit-ci (au cours de la journée)?**
- le long des murs _____ [56-59] minutes
- à cet endroit-ci _____ [60-63] minutes

18. **Pouvez-vous identifier ce que vous avez le plus et le moins apprécié, jusqu'à date, dans votre visite le long des murs de Québec?**
- le plus apprécié _____ [64]
- le moins apprécié _____ [65]

19. **Dans laquelle des langues officielles préférez-vous obtenir des services personnalisés?** [66]
1. ☐ En anglais 2. ☐ En français

Pour nous aider à évaluer l'impact de l'ensemble des dépenses des visiteurs, nous aimerions connaître le type d'hébergement utilisé durant votre voyage.

20. **Où avez-vous logé hier? Où prévoyez-vous coucher ce soir?**
1. ☐ À la maison
2. ☐ Terrain de camping
3. ☐ Hôtel
4. ☐ Motel
5. ☐ Parents/amis
6. ☐ Auberge
7. ☐ Chalet privé
8. ☐ Maison de touristes
9. ☐ Autre (préciser) _____

Dernière nuit [67]
Prochaine nuit [68]

21. **Quel type de véhicule avez-vous utilisé pour venir à Québec?** [70]
2. ☐ Bicyclette
3. ☐ Automobile
4. ☐ Roulotte motorisée ou camionnette
5. ☐ Autobus noliséé
6. ☐ Train
7. ☐ Bateau privé
8. ☐ Motocyclette
9. ☐ Autobus (Voyageur, ...)
10. ☐ Avion
11. ☐ Autre (préciser) _____

22. **Durant votre séjour dans la région de Québec, avez-vous visité d'autres endroits? En avez-vous l'intention? (Montrer la liste et encercler les chiffres correspondants).**

1. Endroit(s) visité(s)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [69]

2. Il (elle) a l'intention de visiter
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [70]

23. **Pensez-vous qu'il est possible de longer les murs pour faire le tour du Vieux-Québec?** [89]
1. ☐ Oui 2. ☐ Non 3. ☐ Ne sait pas

VOUS ET LES VÔTRES

24. **Parmi les types de groupe suivants, lequel décrit le mieux le vôtre?** [90]
1. ☐ Adulte(s) seulement
2. ☐ Groupe d'adulte(s) et d'enfant(s)
3. ☐ Groupe organisé (scolaire, socio-culturel, ...)
4. ☐ Groupe de touristes (agences, nolisé, ...)
5. ☐ Autre petit groupe (préciser) _____

25. **Combien de membres de votre groupe appartiennent à chacune des catégories d'âge suivantes? (décrire le groupe organisé si 3. à la question 24)**
1. Onze ans ou moins _____ [92]
2. Entre 12 et 17 ans _____ [94]
3. Entre 18 et 34 ans _____ [96]
4. Entre 35 et 49 ans _____ [98]
5. Entre 50 et 64 ans _____ [100]
6. 65 ans et plus _____ [102]

26. **Vérifier la taille du groupe et la noter:** _____ [105]

27. **Combien d'années de scolarité avez-vous complétées?** [106]
1. ☐ Moins de 8 années
2. ☐ 8 ou 9 années
3. ☐ 10 à 12 années
4. ☐ 13 à 15 années
5. ☐ 16 à 18 années
6. ☐ 19 années ou plus

28. **Avez-vous l'intention de revenir le long des murs avant votre départ de Québec (un autre jour)?** [107]
1. ☐ Oui 2. ☐ Non

Si oui, pourquoi? _____

29. **Avez-vous des suggestions pour des activités, des services ou des installations qui pourraient améliorer l'expérience de visite le long des murs de Québec?** [108]
1. ☐ Oui 2. ☐ Non

Si oui, lesquels? _____

30. **Avez-vous d'autres suggestions pour améliorer les services ou des commentaires à formuler?**

_____

_____

Merci de votre collaboration / Les résultats seront disponibles en communiquant avec le Service canadien des parcs

Environnement Canada
Service canadien des parcs

ENGLISH →

DOE/PKS-006-88130

STUDY ON VISITORS AND THEIR NEEDS

THE FORTIFICATIONS OF QUEBEC

As a part of our continuing effort to better serve you, we ask that you respond to a few questions; the knowledge thus gained should help us to better meet your needs and interests. Your responses will be treated CONFIDENTIALLY. Would you be willing to respond to these questions?

1. Survey code: 8 0 0 5 5 [1-5]
2. Date: [6-9] (M M D D)
3. Time: [10-13]
4. Location: _____ [14]

5. Number: [15-19]
6. Language: ENGLISH: 1 [19]
7. Surveyor: _____
8. Refusal to respond, specify reason: _____ [20]

Since this spot is part of a series of parks, green spaces, walkways and lookout points, we would like to get to know YOU as a park user visiting the fortification walls around Old Quebec

9. What is your permanent place of residence?
   _____ [21-27] city or town
   _____ [28] province or state

19. In which official language would you prefer to receive personalized services? [66]
    1. ☐ In English 2. ☐ In French

To help us assess the impact of visitor spending as a whole, we would appreciate knowing the type of accommodation used during your trip.

20. Where did you stay yesterday? Where do you plan to sleep tonight?
    1. ☐ At home
    2. ☐ Camping or trailer park
    3. ☐ Hotel
    4. ☐ Motel
    5. ☐ Friends/relatives
    6. ☐ Hostel
    7. ☐ Private cottage
    8. ☐ Tourist home — Last night [67]
    9. ☐ Other (specify) _____ — Next night [68]

21. What type of vehicle did you use to come to Quebec City? [70]
    2. ☐ Bicycle
    3. ☐ Automobile
    4. ☐ Recreational vehicule or camper
    5. ☐ Chartered bus
    6. ☐ Train
    7. ☐ Private boat
    8. ☐ Motorcycle
    9. ☐ Bus (Voyageur, etc.)
    10. ☐ Airplane
    11. ☐ Other (specify) _____

22. Since you left home, have you visited other sites? Do you plan to visit other sites? (Show the list and circle the appropriate numbers).
    1. Have visited
    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [69]
    2. Plan to visit
    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 [69]

23. In your opinion, is it possible to follow the walls all the way around Old Quebec? [69]
    1. ☐ Yes 2. ☐ No 3. ☐ Don't know

YOU, YOUR TRIP AND THE SITE

10. What is the main reason for taking this trip? [29]
    1. ☐ Pleasure (recreation, touring, vacation)
    2. ☐ Convention
    3. ☐ To visit friends or relatives
    4. ☐ Business trip other than a convention
    5. ☐ Personal reasons (medical appointment, shopping, etc.)
    6. ☐ Other (specify) _____

11. Which of the following categories best describes your trip? [30]
    2. ☐ An excursion of less than one day
    3. ☐ An excursion of 1 to 3 days in duration, 1 or 2 nights (circle)
    4. ☐ A trip of more than 3 days, duration in nights: ____ [32]
    If more than one day, how many nights will you have spent in the Quebec City area? _____ [33-34]

12. Was your visit along the walls of Quebec City: [35]
    1. ☐ Planned in advance as the main purpose of your trip?
    2. ☐ Planned in advance as the main purpose of your visit in the Old Quebec?
    3. ☐ A stopover planned in advance only?
    4. ☐ Unplanned (not included in your itinerary)?

13. Is this your first visit along the walls during your trip? [36]
    1 ☐ Yes 2. ☐ No

14. Have you been along the walls before? [37]
    1 ☐ Yes 2. ☐ No
    If yes, how many times in the past two years (1986 and 1987)? _____ [38-39]

15. What was your main reason for coming here, today? (specify 3 reasons maximum) [40]
    1. ☐ Historical tour (guide, themes, etc.) [41]
    2. ☐ Pedestrian sidewalk (reading signs) [41]
    3. ☐ To take part in recreational activities (walk, sight-seeing, rest) [42]
    4. ☐ To take part in a cultural activity (Summer festival, Plein air, Nuits Bleue's international (jazz), etc.)
    5. ☐ To entertain friends/relatives
    6. ☐ To picnic
    7. ☐ Other (specify) _____

16. Did you visit, use or receive services along the walls. Please note the following on a scale of 6 (excellent) to 1 (bad). (Circle and specify improvements at question 29 for rate 1 to 3).

Yes	No		Excellent	Very good	Good	Fair	Poor	Bad	
1	2	The Esplanade Powder magazine	6	5	4	3	2	1	48
1	2	Welcome from guides	6	5	4	3	2	1	50
1	2	Guided tour	6	5	4	3	2	1	51
1	2	Visitor's guide (folder)	6	5	4	3	2	1	52
1	2	Hist. infor. panels	6	5	4	3	2	1	53
1	2	Informations at the kiosks	6	5	4	3	2	1	54
		Other (specify) _____	6	5	4	3	2	1	55

17. Approximately how much time do you plan to spend along the walls of Old Quebec and more particularly at this spot (today)?
    - along the walls _____ [56-58] minutes
    - at this spot _____ [59-61] minutes

18. Could you identify what you enjoyed the most and what you disliked the most about your visit along the walls of Quebec City?
    - liked the most _____ [62-63]
    - disliked the most _____ [64-65]

YOU AND YOUR PARTY

24. Which of the following best describes your group? [90]
    1. ☐ Adult(s) only
    2. ☐ Group of adult(s) and child(ren)
    3. ☐ Organized group (socio-cultural, school, ...)
    4. ☐ Tourist group (travel agencies, ...)
    5. ☐ Other small group (specify) _____

25. How many members of your group belong to each of the following age categories? (Describe the organized group if 3. at q. 24)
    1. 11 years old or less _____ [92]
    2. 12 to 17 years old _____ [94]
    3. 18 to 34 years old _____ [96]
    4. 35 to 49 years old _____ [98]
    5. 50 to 64 years old _____ [100]
    6. 65 years old and over _____ [102]

26. Verify the party size and note: _____ [104-105]

27. How many years of schooling have you completed? [106]
    1. ☐ Less than 8 years
    2. ☐ 8 or 9 years
    3. ☐ 10 to 12 years
    4. ☐ 13 to 15 years
    5. ☐ 16 to 18 years
    6. ☐ 19 years or more

28. Do you plan to revisit the walls on another day before you leave Quebec City area? [107]
    1. ☐ Yes 2. ☐ No
    If yes, why? _____

29. Do you have any suggestions for activities, services and facilities that would make visiting the walls of Quebec City a more enjoyable experience? [108]
    1. ☐ Yes 2. ☐ No
    If yes, which ones? _____

30. Do you have any other suggestions about services or any other comments?
    _____

Thank you for your co-operation / The results will be available at Canadian Parks Service.

Environment Canada
Canadian Parks Service

DOE/PES 006-03132

FRANÇAIS →

ÉTUDE SUR LA FRÉQUENTATION
LES FORTIFICATIONS DE QUÉBEC

Afin de mieux vous servir, vous êtes invité(e) à répondre à quelques questions; la connaissance de votre fréquentation de certains endroits le long des murs aidera le Service canadien des parcs à mieux planifier ses interventions de protection et de mise en valeur. Vos réponses seront traitées de façon CONFIDENTIELLE. Serez-vous prêt(e) à répondre à quelques questions?

1. Code de l'enquête: 8 8 0 5 5 (1-5)
2. Date: (6-12) M M J J
3. Heures d'enquête: DÉBUT (13-16) FIN (17-20)
4. Temps observé: 1. Ensoleillé 2. Nuageux 3. Pluvieux 4. Variable (21)
5. Langue: FRANÇAIS 2 (22)
6. Enquêteur: _____
7. Localisation (1 à 10) (23-24)
8. Densité de l'utilisation: DÉBUT (25-26) FIN (27-28)

Cet endroit fait partie d'un ensemble de parcs, d'espaces verts, de lieux de promenade et de belvédères. Nous sommes intéressés à connaître VOTRE utilisation de ces endroits le long des murs de la fortification ceinturant le Vieux-Québec, AUJOURD'HUI. Vous êtes ici. Depuis CE MATIN, pouvez-vous indiquer les endroits ou secteurs que vous avez visités et ceux ou vous avez l'intention de vous rendre avant la FIN DE LA JOURNÉE? Combien de temps pensez-vous rester le long des murs? * Y a-t-il des aménagements qui pourraient faciliter la visite de ce secteur?

1. Secteur observé
2. Secteur visité
3. Secteur à visiter (intention certaine)
4. Est passé(e) deux fois sur le(s) compteur(s) (en 3 ou 10)
5. Est passé(e) trois fois (en 3 ou 10).
6. Est passé(e) plus de trois fois (en 3 ou 10)

	Heure d'arrivée	UTILISATION DES SECTEURS												Durée (minutes)	Visiteur (1) ou non (2) Rég. (1) ou Tourts. (2)	AUTRES SITES VISITÉS							
		7	3	8	9	10	10	A	B	1	3	5*	5			11	12	13	14	15	16	17	18
		P	P	T	J	P	P	B	S	P	K	C	R			A	C	P	F	M	C	T	M
		M	P	D	G	G	G	S	D	E	S	P	R			R	B	O	1	F	O	M	C
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							

Remarques: _____

DOE/PKS-008-03132

ENGLISH →

ATTENDANCE SURVEY

THE FORTIFICATIONS OF QUEBEC

As a part of our continuing effort to better serve you, we ask that you respond to a few questions; knowing about your use of certain locations along the walls will help the Canadian Parks Service to plan its protection and development efforts more effectively. Your responses will be treated CONFIDENTIALLY. Would you be willing the respond to these questions?

1. Survey code [8][8][0][5][5] 1-5
2. Date [ ][ ][ ][ ] 6-9 (M M D D)
3. Survey hours: DÉBUT [ ][ ][ ][ ] 13-16
   FIN [ ][ ][ ][ ] 17-20
4. Weather: 1. Sunny 3. Rainy 2. Cloudy 4. Variable [ ] 10
5. Language: ENGLISH [1] 11
6. Surveyor _____
7. Location (1 to 10) [ ][ ] 21-22
8. Use density: DÉBUT [ ][ ] 23-24
   FIN [ ][ ] 25-26

This spot is part of a series of parks, green spaces, walkways and lookout points. We are interested in learning about your use of these locations along the fortification walls surrounding Old Quebec TODAY. You are here. Could you please tell us which of these locations and areas you have seen SINCE THIS MORNING and which ones you plan to visit before THE END OF THE DAY? How much time do you plan to spend along the walls of Old Quebec?
* Can you suggest any improvements that would make it easier to visit the area?

1. Observed
2. Have visited
3. Plan to be visited (sure)
4. Passed at point 3 or 10 twice
5. Passed 3 times
6. Passed 4 times and over

	Time of arrival	AREA USE												Duration (minutes)	Visitor (1) or not (2) Reg. (1) or Tourists (2)	OTHER SITES VISITED								
		7 P M	3 P P	8 T D	9 J G	10 P G	10 P O	A B S	B S D	1 P E	3 K S	5* C P	5 R R			11 A R	12 C B	13 P O	14 F I	15 M F	16 C O	17 T M	18 M C	
1																								
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								
24																								
25																								

Comments: _____

ENDROITS TOURISTIQUES DE LA RÉGION DE QUÉBEC -
QUEBEC CITY AREA TOURIST ATTRACTIONS

1. Sainte-Anne-de-Beaupré - Cathédrale / Cathedral
2. Ile d'Orléans / Island of Orleans
3. Assemblée nationale / National Assembly
4. Chûtes Montmorency / Falls
5. Maison Chevalier / House
6. Place-Royale / Place Royal
7. Musée de cire / Wax Museum
8. Musée du Québec / Museum
9. Plaines d'Abraham / Plains of Abraham
10. Musée des Ursulines / Museum
11. Parc de l'Artillerie / Artillery Park
12. Parc Cartier-Brébeuf / Park
13. Centre d'interprétation Le Port de Québec au XIX^{e} siècle / The port of Quebec City in 19th interpretation center
14. Fort n^{o} 1 de la Pointe-Lévis / Fort number 1 of Pointe Levis
15. Musée du Fort / Museum
16. Citadelle de Québec / Citadel of Quebec
17. Tour(s) Martello / Tover(s)
18. Musée de la Civilisation / Museum

FEUILLE DE SUIVI DE L'ÉCHANTILLONNAGE

SAISON 1988

LOCALISATION ET CODE (1 à 10) _____

ÉTUDE SUR LES VISITEURS ET LEURS BESOINS

ENQUÊTEUR _____

INSCRIRE tous les contacts en sommant les notes mentionnées sur les questionnaires.

DATE | | | | |
M M J J

HEURE	Questionnaires complétés	Refus de répondre (visiteurs)	Déjà enquêtés dans la journée (nombre de fois) 1	2	3	4 et +	Non-visiteurs	Moins de 12 ans	Autres (incomplets, ...)	Total des contacts
10-11										
11-12										
12-13										
13-14										
14-15										
15-16										
16-17										
17-18										
18-19										
19-20										
20-21										
21-22										
TOTAL										

SAISON 1988

CALIBRAGE DES COMPTEURS

LES FORTIFICATIONS DE QUÉBEC

1. Date _____

2. Temps observé: 1. |__| Ensoleillé
   2. |__| Nuageux
   3. |__| Pluvieux
   4. |__| Variable

3. Compteur : 01 |__| Porte Prescott
   02 |__| Promenade des Gouverneurs

4. Lecture du compteur |__|__|__|__|

5. Heure de la lecture |__|__|__|__|

Relevés pour répartition horaire de fréquentation

8 h 00	|__|__|__|__|	14 h 00	|__|__|__|__|	20 h 00	|__|__|__|__|
10 h 00	|__|__|__|__|	16 h 00	|__|__|__|__|	22 h 00	|__|__|__|__|
12 h 00	|__|__|__|__|	18 h 00	|__|__|__|__|	8 h 00	|__|__|__|__|
13 h 00*	|__|__|__|__|					Total (24 heures)	_____	

HEURE DÉBUT	HEURE FIN	Nombre de personnes observées	RELEVÉS DÉBUT	RELEVÉS FIN	Nombre de personnes comptées	Écart mesuré
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	_____
TOTAL		|__|__|__|__|				|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Remarques(s) : _____

_____

* Remise à zéro.

ANNEXE 3

Tableau 1 : Nombre et pourcentage de répondants selon leur lieu de résidence

Région administrative au Québec ou autre répartition géographique	Nombre	Pourcentage[1]
1. Région de Québec (03)	595	27,2
2. Région de Montréal (06)	250	11,4
3. Région de Trois-Rivières (04)	44	2,0
4. Région de l'Estrie (05)	33	1,5
5. Région du Saguenay/Lac Saint-Jean (02)	26	1,2
6. Région du Bas-St-Laurent/Gaspésie (01)	20	0,9
7. Région de l'Outaouais (07)	12	0,5
8. Région de l'Abitibi-Témiscamingue (08)	8	0,4
9. Région de la Côte-Nord (09)	8	0,4
Sous-total (province de Québec)	**996**	**45,6**
10. Autres provinces au Canada	316	14,5
11. États-Unis	516	23,6
12. France	159	7,3
13. Autres pays	181	8,3
Sous-total (extérieur du Québec)	**1 172**	**53,6**
14. Indéterminée	18	0,8
Total (1 à 14)	**2 186**	**100,0**

[1] À cause de l'arrondissement aléatoire, du non-traitement des valeurs manquantes ou de sommations sur un sous-ensemble de l'échantillon, les totaux peuvent être différents de 2 186 répondants ou 100,0 %.

Tableau 2 : Nombre et pourcentage de répondants selon la langue parlée et la région de résidence

Région de résidence	Français		Anglais		Total
	N	%	N	%	N
1. RMRQ	520	98,7	7	1,3	526
2. Région de Montréal	210	86,5	33	13,5	242
3. Autres au Québec	223	95,7	10	4,3	233
4. Autres au Canada	52	16,2	268	83,8	320
5. États-Unis	17	3,3	498	96,7	516
6. Autres pays	206	60,6	134	39,4	340
Total (1 à 6)	**1 228**	**56,4**	**949**	**43,6**	**2 177***

* 9 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 3 : Nombre de répondants selon la taille de leur groupe et leur région de résidence

Région de résidence	1	2	3	4	5	6 et plus	Total
1. RMRQ	189	195	48	37	16	27	512
2. Région de Montréal	23	93	31	54	15	19	235
3. Autres au Québec	25	76	34	51	13	23	222
4. Autres au Canada	24	154	36	56	16	25	311
5. États-Unis	22	252	54	100	19	47	494
6. Autres pays	38	136	34	46	19	49	322
Total (1 à 6)	**321**	**906**	**237**	**344**	**98**	**190**	**2 096***

* 90 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 4 : Nombre de répondants selon l'âge des membres de leur groupe et le type de groupe auquel ils appartiennent

Type de groupe	Moins de 12 ans	12-17 ans	18-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Total
1. Groupes d'adultes seulement	0	102	1 815	1 227	961	470	4 575
2. Groupes d'adultes avec enfant(s)	572	348	335	596	76	33	1 960
3. Groupe organisé socio-culturel	311	1 133	401	607	400	664	3 516
4. Groupe organisé touristique	0	29	62	56	281	260	688
5. Autre petit groupe	0	35	12	1	3	0	51
Total (1 à 5)	**883**	**1 647**	**2 625**	**2 487**	**1 721**	**1 427**	**10 790***

* 121 personnes ont été assignées valeurs manquantes selon le type de groupe.

Tableau 5 : Nombre de répondants selon la scolarité et leur région de résidence

Région de résidence	Moins de 8	8-9 ans	10 à 12 ans	13 à 15 ans	16 à 18 ans	19 et plus	Total
1. RMRQ	48	35	139	149	99	44	514
2. Région de Montréal	8	14	73	53	62	25	235
3. Autres au Québec	15	22	71	50	53	16	227
4. Autres au Canada	4	10	38	92	101	65	310
5. États-Unis	4	11	96	102	178	115	506
6. Autres pays	4	23	62	85	93	57	324
Total (1 à 6)	**83**	**115**	**479**	**531**	**586**	**322**	**2 116***

* 70 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 6 : Nombre de répondants selon la catégorie de voyage à Québec et leur région de résidence

Région de résidence	Promenade dans le Vieux-Québec	Déplacement de moins d'une journée	Excursion de 1 à 3 jours	Voyage de plus de 3 jours	Total
1. RMRQ	353	172	0	1	526
2. Région de Montréal	3	49	113	74	239
3. Autres au Québec	13	76	64	78	231
4. Autres au Canada	3	10	38	269	320
5. États-Unis	1	6	60	448	515
6. Autres pays	2	4	11	322	339
Total (1 à 6)	**375**	**317**	**286**	**1 192**	**2 170***

* 16 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 7 : Nombre de répondants selon le nombre de nuits passées en voyage et le nombre passées en région

En voyage / En région	Aucune	1 nuit	2	3	4	5	6	7	8 et plus	Total
Aucune nuit	122	8	11	6	3	2	2	8	30	192
1	-	84	14	8	6	12	11	22	78	235
2	-	-	157	18	22	23	19	37	211	487
3	-	-	-	84	9	12	17	37	145	304
4	-	-	-	-	65	8	3	8	63	147
5	-	-	-	-	-	40	0	10	35	85
6	-	-	-	-	-	-	13	3	7	23
7	-	-	-	-	-	-	-	25	27	52
8 et plus	-	-	-	-	-	-	-	-	59	59
Total	**122**	**92**	**182**	**116**	**105**	**97**	**65**	**150**	**655**	**1 584***

* 602 répondants sont assignés comme valeurs manquantes, notamment tous les résidents de la RMRQ (526 répondants).

Tableau 8 : Nombre de répondants selon l'importance de la visite le long des murs de Québec dans le déplacement effectué et leur région de résidence

Région de résidence	Visite prévue But principal	Visite prévue dans Vieux-Québec	Visite prévue comme étape	Visite non prévue	Total
1. RMRQ	125	58	138	205	526
2. Région de Montréal	28	24	81	106	239
3. Autres au Québec	35	17	85	92	229
4. Autres au Canada	27	54	104	124	309
5. États-Unis	50	92	196	171	509
6. Autres pays	7	39	132	156	334
Total (1 à 6)	**272**	**284**	**736**	**854**	**2 146***

* 40 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 9 : Nombre de répondants selon leur opinion sur la possibilité de faire le tour du Vieux-Québec en longeant les murs et leur provenance

Opinion	Clientèle régionale	Clientèle touristique	Total
1. Oui, c'est possible de longer les murs pour faire le tour du Vieux-Québec	341	780	1 121
2. Non, ce n'est pas possible	92	214	306
3. Le répondant n'en sait rien	90	614	704
Total (1 à 3)	**523**	**1 608**	**2 131***

* 55 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 11 : Nombre de répondants selon qu'ils effectuaient ou non leur première visite le long des murs et qu'ils avaient l'intention ou non d'y revenir

Entre le printemps et l'automne :	Première visite		Intention de revenir		
	Oui	Non	Oui	Non	Ne sait pas
1. RMRQ	91	432	494	18	10
Au cours de ce voyage :	**Oui**	**Non**	**Oui**	**Non**	**Ne sait pas**
2. Région de Montréal	175	57	68	140	13
3. Autres au Québec	162	62	75	113	9
4. Autres au Canada	241	77	147	157	12
5. États-Unis	381	126	248	242	13
6. Autres pays	265	69	156	158	17
Total (2 à 6)	**1 224**	**391**	**694**	**810**	**64**

Tableau 12 : Nombre de répondants selon le nombre de visites prévues aux fortifications et leur région de résidence

Région de résidence	Une seule visite	Au moins 2 visites	Au moins 3 visites	Indéterminé	Total
1. RMRQ (cette année)	11	97	414	1	523
2. Extérieur de la RMRQ (au cours de ce voyage)	691	690	195	47	1 623
Total (1 et 2)	**702**	**787**	**609**	**48**	**2 146***

* 40 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 10 : Nombre et pourcentage de répondants selon la visite ou l'intention de visite d'autres endroits touristiques de la région de Québec

Lieu touristique	Visité		Intention de Visiter		Positif
	N	%	N	%	%
1. Parc-de-l'Artillerie	140	6,4	84	3,9	10,3
2. Port-de-Québec-au-XIX^{e}-siècle	111	5,1	80	3,7	8,8
3. Cartier-Brébeuf	21	1,0	15	0,7	1,7
4. Fort-Numéro-Un	14	0,6	6	0,3	0,9
5. Citadelle de Québec	345	15,9	330	15,2	31,0
6. Musée du Fort	99	4,6	110	5,1	9,6
7. Musée de cire	45	2,1	47	2,2	4,2
8. Musée des Ursulines	33	1,5	39	1,8	3,3
9. Plaines d'Abraham	533	24,5	335	15,4	39,9
10. Place Royale	414	19,0	249	11,4	30,5
11. Assemblée nationale	77	3,5	83	3,8	7,4
12. Musée du Québec	55	2,5	78	3,6	6,1
13. Tour(s) Martello	68	3,1	51	2,3	5,5
14. Maison Chevalier	31	1,4	26	1,2	2,7
15. Sainte-Anne-de-Beaupré	208	9,6	193	8,9	18,4
16. Ile d'Orléans	167	7,7	223	10,3	17,9
17. Chutes Montmorency	124	5,7	146	6,7	12,4

Tableau 13 : Nombre et pourcentage de répondants selon qu'ils ont ou non déjà visité le site auparavant (lors d'un autre voyage ou déplacement) et selon leur région de résidence

Région de résidence	Première visite		Deuxième visite ou davantage		Total
	N	%	N	%	
1. RMRQ	24	4,6	502	95,4	526
2. Région de Montréal	49	20,4	191	79,6	240
3. Autres au Québec	39	17,0	191	83,0	230
4. Autres au Canada	158	49,5	161	50,5	319
5. États-Unis	369	71,9	144	28,1	513
6. Autres pays	301	89,1	37	10,9	338
Total (1 à 6)	**940**	**43,4**	**1 226**	**56,6**	**2 166***

* 20 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 14 : Nombre et pourcentage de répondants selon la raison principale de leur venue dans un secteur du site et leur région de résidence

Région de résidence	Activités récréatives	Visite à caractère historique	Circuit piéton	Faire visiter parents/amis	Activités culturelles	Autres activités
1. RMRQ	439	21	18	19	18	45
2. Région de Montréal	207	26	11	18	7	6
3. Autres au Québec	202	32	10	13	10	6
4. Autres au Canada	284	63	10	5	3	5
5. États-Unis	456	103	28	3	3	11
6. France	122	50	19	2	3	5
7. Autres pays	165	36	13	2	2	4
Total (1 à 7)	**1 875**	**331**	**109**	**62**	**46**	**82**
Pourcentage (2 156*)	**87,0**	**15,4**	**5,1**	**2,9**	**2,1**	**3,8**

* 30 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 15 : Nombre de répondants selon la durée de leur visite du site et les raisons principales évoquées pour leur venue aux secteurs observés

Raisons principales	Moins d'une heure	De 1 à 2 heures	De 2 à 4 heures	Plus de 4 heures	Total
1. Activités récréatives	250	452	770	412	1 884
2. Visite à caractère historique	25	49	150	108	332
3. Circuit piéton (panneaux)	9	20	49	34	112
4. Visite avec parents/ amis	4	11	24	24	63
5. Activité culturelle (festival)	4	12	20	10	46
6. Pique-nique (lunch)	10	15	8	2	35
7. Autres raisons	14	13	12	8	47
Total (N)	293	505	864	502	2 164*

* 22 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 16 : Pourcentage de répondants selon leur visite ou utilisation de certains services. Appréciation donnée.

Activités ou services	Taux de participation/ utilisation	Évaluation					
		Excellent	Très bien	Bien	Passable	Médiocre	Mauvais
Visite à la Poudrière	5,7%	20	58	41	2	2	0
Accueil des guides	6,6%	46	68	26	0	1	2
Visite guidée	3,6%	29	32	17	1	0	1
Dépliant de visite (qcq)	10,0%	49	98	64	2	4	1
Panneaux d'interprétation	47,5%	201	424	363	38	5	0
Information aux kiosques	6,0%	39	58	35	2	2	2

Tableau 17 : Nombre de répondants selon la langue officielle dans laquelle ils préfèrent obtenir des services personnalisés et leur région de résidence

Région de résidence	Français	Anglais	Indifférent	Total
1. RMRQ	503	15	2	520
2. Région de Montréal	211	31	0	242
3. Autres au Québec	218	13	0	231
4. Autres au Canada	55	263	2	320
5. États-Unis	21	493	0	514
6. France	156	1	0	157
7. Autres pays	44	135	1	180
Total (1 à 7)	**1 208**	**951**	**5**	**2 164***

* 22 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

Tableau 18 : Nombre de répondants selon qu'ils aient émis des suggestions pour des activités, des services ou des installations pouvant améliorer l'expérience de visite le long des murs et selon leur région de résidence

Région de résidence	Oui	Non	Total
1. RMRQ	238	286	524
2. Région de Montréal	98	140	238
3. Autres au Québec	95	136	231
4. Autres au Canada	114	201	315
5. États-Unis	168	339	507
6. Autres pays	103	229	332
Total (1 à 6)	**816**	**1 331**	**2 147***

* 39 répondants sont assignés comme valeurs manquantes.

ANNEXE 4

Description des régions administratives du Québec

Régions administratives Divisions de recensement		Municipalités à exclure ou à inclure dans la description des régions administratives					
		Municipalités à exclure			Municipalités à inclure		
01	**Bas-Saint-Laurent — Gaspésie**						
01	Îles-de-la-Madeleine	(07260)	0702	Biencourt			
02	Gaspé-Est	(07280)	0714	Lac-des-Aigles			
03	Gaspé-Ouest	(07310)	0716	Saint-Guy			
04	Bonaventure	(07330)	0729	Saint-Médard			
05	Matapédia	(07720)	0752	Saint-Mathieu-de-Rioux			
06	Matane	(07740)	0754	Saint-Simon			
07	Rimouski (Partie)	(07960)	0794	Rimouski, partie Lac-Auclair			
		(07980)	0798	Rimouski, partie Lac-Boisbouscache			
02	**Saguenay — Lac-Saint-Jean**						
90	Lac-Saint-Jean-Ouest	(98400)	9802	Baie-James (1)	(98200)	9804	Chibougamau
93	Lac-Saint-Jean-Est				(98180)	9806	Chapais
94	Chicoutimi				(98820)	9881	Mistassini, R.
98	Terr. du Nouveau-Québec (Partie)						
03	**Québec**						
07	Rimouski (Partie)	(20750)	2069	Lac-Édouard	(07260)	0702	Biencourt
08	Rivière-du-Loup	(20980)	2094	Québec, partie Kiskissink	(07280)	0714	Lac-des-Aigles
09	Témiscouata	(24230)	2401	Saint-Augustin-de-Woburn	(07310)	0716	Saint-Guy
10	Kamouraska	(24240)	2402	Notre-Dame-des-Bois	(07330)	0729	Saint-Médard
11	Charlevoix-Est	(24210)	2404	Frontenac	(07720)	0752	Saint-Mathieu-de-Rioux
12	Charlevoix-Ouest	(24200)	2406	Lac-Mégantic	(07740)	0754	Saint-Simon
13	L'Islet	(24260)	2408	Piopolis	(07960)	0794	Rimouski, partie Lac-Auclair
14	Montmagny	(24280)	2409	Val-Racine	(07980)	0798	Rimouski, partie Lac-Boisbouscache
15	Bellechasse	(24310)	2411	Marston	(26250)	2622	Garthby
16	Montmorency - 2	(24190)	2412	Audet	(26200)	2624	Beaulac
17	Montmorency - 1	(24340)	2414	Sainte-Cécile-de-Whitton	(26580)	2626	Saints-Martyrs-Canadiens
20	Québec (Partie)	(24320)	2416	Nantes	(26110)	2631	Saint-Praxède
21	Lévis	(24300)	2418	Milan	(26620)	2632	Disraëli
22	Dorchester	(24420)	2436	Saint-Romain	(26600)	2634	Disraëli
23	Beauce	(24450)	2438	Stornoway	(26640)	2636	Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown
24	Frontenac (Partie)	(27390)	2731	Saint-Pierre-Baptiste	(26680)	2638	Saint-Fortunat
26	Wolfe (Partie)	(27310)	2736	Halifax-Sud-Partie-Sud-Ouest	(26660)	2639	Saint-Julien
27	Mégantic (Partie)	(27360)	2738	Halifax-Nord	(97530)	9748	Saint-Firmin
28	Lotbinière (Partie)	(27380)	2739	Sainte-Sophie	(97985)	9798	Saguenay, partie Sagard
29	Portneuf (Partie)	(27630)	2744	Sainte-Julie			
97	Saguenay (Partie)	(27570)	2746	Laurierville			
		(27750)	2748	Plessisville			
		(27690)	2749	Plessisville			
		(27780)	2751	Notre-Dame-de-Lourdes			
		(28310)	2819	Villeroy			
		(28710)	2839	Sainte-Françoise			
		(28750)	2841	Sainte-Philomène-de-Fortierville			
		(28730)	2842	Fortierville			
		(28760)	2844	Saint-Jacques-de-Parisville			
		(28780)	2846	Deschaillons			
		(28770)	2848	Deschaillons-sur-Saint-Laurent			
		(29680)	2963	Notre-Dame-de-Montauban			
		(29780)	2966	Saint-Rémi			

Régions administratives Divisions de recensement		Municipalités à exclure ou à inclure dans la description des régions administratives					
		Municipalités à exclure			Municipalités à inclure		
04	**Trois-Rivières**						
20	Québec (Partie)	(34210)	3411	Trois-Lacs	(20750)	2069	Lac-Édouard
27	Mégantic (Partie)	(42380)	4214	Saint-David	(20980)	2094	Québec, partie Kiskissink
28	Lotbinière (Partie)	(42720)	4229	Saint-Gérard-Majella	(27390)	2731	Saint-Pierre-Baptiste
29	Portneuf (Partie)	(42780)	4231	Saint-Michel-d'Yamaska	(27310)	2736	Halifax-Sud-Partie-Sud-Ouest
32	Champlain	(42760)	4232	Yamaska	(27360)	2738	Halifax-Nord
33	Nicolet	(42740)	4234	Yamaska-Est	(27380)	2739	Sainte-Sophie
34	Arthabaska (Partie)	(47320)	4721	Saint-Didace	(27630)	2744	Sainte-Julie
41	Drummond	(47820)	4781	Manuan, R.	(27570)	2746	Laurierville
42	Yamaska (Partie)	(47920)	4792	Maskinongé, partie Lac-Villiers	(27750)	2748	Plessisville
43	Saint-Maurice	(47960)	4796	Maskinongé, partie Manouane	(27690)	2749	Plessisville
47	Maskinongé (Partie)	(98400)	9802	Baie-James (1)	(27780)	2751	Notre-Dame-de-Lourdes
84	Abitibi (Partie)				(28310)	2819	Villeroy
98	Terr.-du-Nouveau-Québec (Partie)				(28710)	2839	Sainte-Françoise
					(28750)	2841	Sainte-Philomène-de-Fortierville
					(28730)	2842	Fortierville
					(28760)	2844	Saint-Jacques-de-Parisville
					(28780)	2846	Deschaillons
					(28770)	2848	Deschaillons-sur-Saint-Laurent
					(29680)	2963	Notre-Dame-de-Montauban
					(29780)	2966	Saint-Rémi
					(84810)	8482	Obedjiwan, R.
					(84920)	8491	Abitibi, partie Obedjiwan
05	**Estrie**						
24	Frontenac (Partie)	(26250)	2622	Garthby	(24230)	2401	Saint-Augustin-de-Woburn
25	Compton	(26200)	2624	Beaulac	(24240)	2402	Notre-Dame-des-Bois
26	Wolfe (Partie)	(26580)	2626	Saints-Martyrs-Canadiens	(24210)	2404	Frontenac
34	Arthabaska (Partie)	(26110)	2631	Sainte-Praxède	(24200)	2406	Lac-Mégantic
35	Richmond	(26620)	2632	Disraëli	(24260)	2408	Piopolis
36	Sherbrooke	(26600)	2634	Disraëli	(24280)	2409	Val-Racine
37	Stanstead	(26640)	2636	Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown	(24310)	2411	Marston
		(26680)	2638	Saint-Fortunat	(24190)	2412	Audet
		(26660)	2639	Saint-Julien	(24340)	2414	Sainte-Cécile-de-Whitton
					(24320)	2416	Nantes
					(24300)	2418	Milan
					(24420)	2436	Saint-Romain
					(24450)	2438	Stornoway
					(34210)	3411	Trois-Lacs
06	**Montréal**						
38	Brome	(49950)	4995	Berthier, partie Lac-Nasigon	(42380)	4214	Saint-David
39	Shefford	(58970)	5897	Joliette, partie Dépôt-du-Lac-au-Pin	(42720)	4229	Saint-Gérard-Majella
40	Bagot	(61960)	6195	Montcalm, partie Desserte-du-Lac-d'Argent	(42780)	4231	Saint-Michel-d'Yamaska
42	Yamaska (Partie)				(42760)	4232	Yamaska
47	Maskinongé (Partie)				(42740)	4234	Yamaska-Est
49	Berthier (Partie)				(47320)	4721	Saint-Didace
50	Richelieu				(47920)	4792	Maskinongé, partie Lac-Villiers
51	Saint-Hyacinthe				(49600)	4932	Saint-Michel-des-Saints
52	Rouville				(75620)	7559	Amherst
53	Iberville				(75660)	7561	Lac-des-Plages
54	Missisquoi				(76120)	7601	La Conception
55	Saint-Jean				(76150)	7604	Lac-Tremblant-Nord
56	Chambly				(76200)	7607	Labelle
57	Verchères				(76260)	7609	La Minerve
58	Joliette (Partie)				(76560)	7614	La Macaza
61	Montcalm (Partie)				(76910)	7692	Labelle (2)
62	L'Assomption						
63	Terrebonne						

Régions administratives Divisions de recensement		Municipalités à exclure ou à inclure dans la description des régions administratives					
		Municipalités à exclure			Municipalités à inclure		
06	**Montréal (suite)**						
64	Île-Jésus						
65	Île-de-Montréal						
66	Laprairie						
67	Napierville						
68	Huntingdon						
69	Châteauguay						
70	Beauharnois						
71	Soulanges						
72	Vaudreuil						
73	Deux-Montagnes						
74	Argenteuil						
75	Papineau (Partie)						
76	Labelle (Partie)						
07	**Outaouais**						
47	Maskinongé (Partie)	(75620)	7559	Amherst	(47820)	4781	Manuan, R.
49	Berthier (Partie)	(75660)	7561	Lac-des-Plages	(47960)	4796	Maskinongé, partie Manouane
58	Joliette (Partie)	(76120)	7601	La Conception	(49950)	4995	Berthier, partie Lac-Nasigon
61	Montcalm (Partie)	(76150)	7604	Lac-Tremblant-Nord	(58970)	5897	Joliette, partie Dépôt-du-Lac-au-Pin
75	Papineau (Partie)	(76200)	7607	Labelle	(61960)	6195	Montcalm, partie Desserte-du-Lac-d'Argent
76	Labelle (Partie)	(76260)	7609	La Minerve			
78	Gatineau	(76560)	7614	La Macaza			
79	Hull	(76910)	7692	Labelle (2)			
80	Pontiac						
08	**Abitibi — Témiscamingue**						
83	Témiscamingue	(84810)	8482	Obedjiwan, R.	(98120)	9809	Lebel-sur-Quévillon
84	Abitibi (Partie)	(84920)	8491	Abitibi, partie Obedjiwan	(98150)	9811	Matagami
98	Terr.-du-Nouveau-Québec (Partie)	(98400)	9802	Baie-James (1)	(98810)	9880	Waswanipi, R.
09	**Côte-Nord**						
97	Saguenay (Partie)	(97530)	9748	Saint-Firmin			
		(97985)	9798	Saguenay, partie Sagard			
10	**Nouveau-Québec**						
98	Terr.-du-Nouveau-Québec (Partie)	(98400)	9802	Baie-James (1)			
		(98200)	9804	Chibougamau			
		(98180)	9806	Chapais			
		(98120)	9809	Lebel-sur-Quévillon			
		(98150)	9811	Matagami			
		(98810)	9880	Waswanipi, R.			
		(98820)	9881	Mistassini, R.			

1. Comme le territoire couvert par la municipalité régionale de la Baie-James chevauche en partie quatre régions administratives et qu'aucun amendement ne vient clarifier la situation, on a convenu de n'attribuer aucune région à la municipalité.

2. Dénomination non attribuée en ce moment.

Région administrative: division du territoire québécois en dix régions telles que stipulées dans l'arrêté en conseil n° 524 du 19 mars 1966 sur la proposition du ministre de l'Industrie et du Commerce.

Division de recensement: unité géostatistique, définie et exploitée dans les recensements canadiens, dont la délimitation ressemble à celle du comté municipal du Québec.

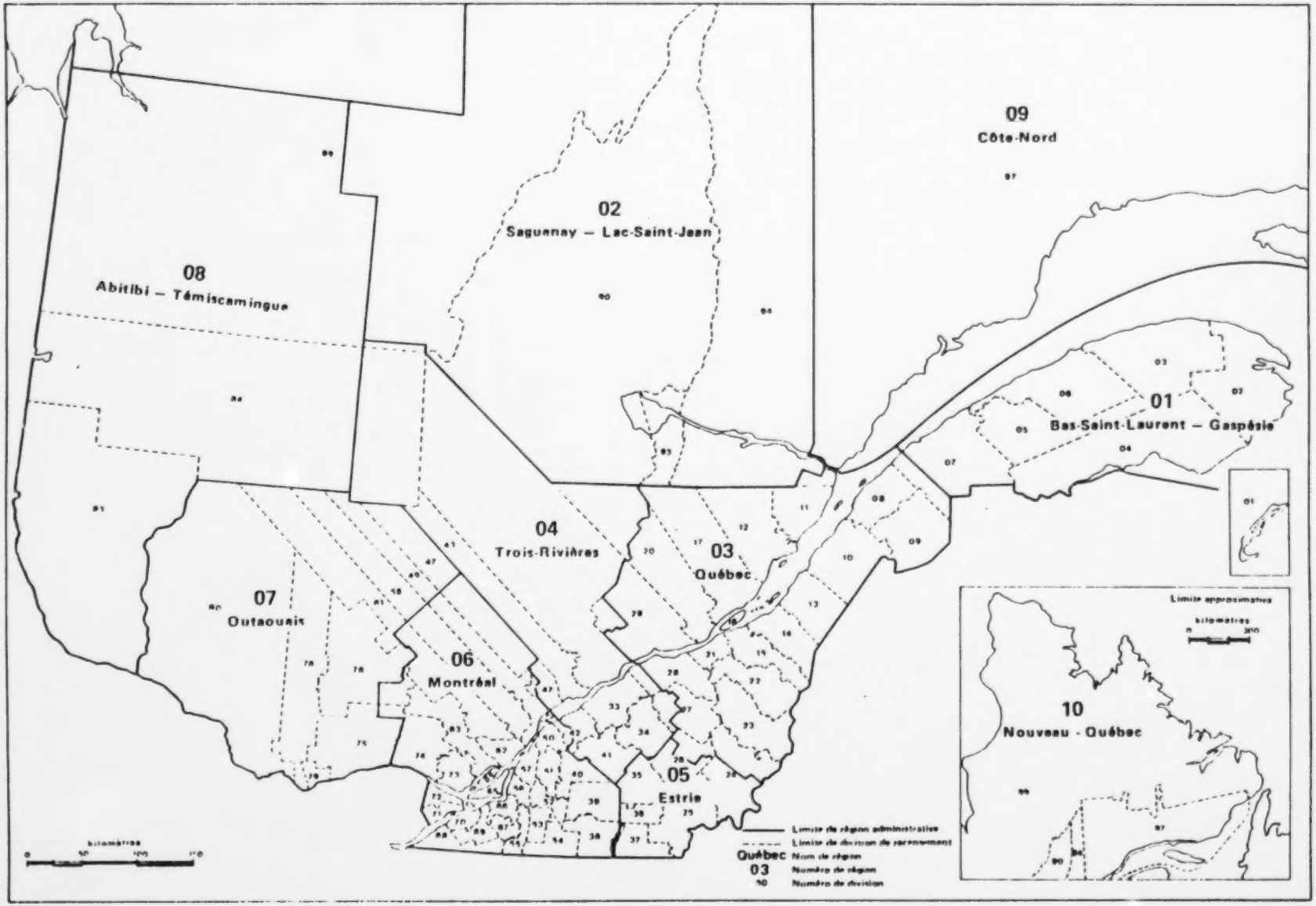
Municipalité: territoire d'administration locale régi par les lois municipales du Québec.

Code géographique: codification numérique pour chacune des municipalités du Québec.

Source: Bureau de la statistique du Québec, Division de la normalisation, Section du Territoire.

Juin 1981

RÉGIONS ADMINISTRATIVES ET DIVISIONS DE RECENSEMENT DU QUÉBEC



COMMUNAUTÉ URBAINE DE QUÉBEC

et

Région métropolitaine de recensement de Québec